

# VU Research Portal

## De emotionele kosten van het geschil

Akkermans, A.J.

### ***published in***

De kosten van het geschil  
2008

### ***document version***

Publisher's PDF, also known as Version of record

### ***document license***

CC BY-NC

[Link to publication in VU Research Portal](#)

### ***citation for published version (APA)***

Akkermans, A. J. (2008). De emotionele kosten van het geschil. In *De kosten van het geschil* (pp. 93-131). SDU.

### **General rights**

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

### **Take down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

### **E-mail address:**

[vuresearchportal.ub@vu.nl](mailto:vuresearchportal.ub@vu.nl)

## 7 De emotionele kosten van het geschil

Arno Akkermans\*

### 7.1 Inleiding

Sinds enige tijd bestaat meer aandacht voor de persoonlijke positie van het slachtoffer in het proces van afwikkeling van letselschade en voor de wijze waarop dit proces door het slachtoffer wordt ervaren. In het bekende onderzoek van de Stichting De Ombudsman<sup>1</sup> werd reeds gepleit voor een grotere aandacht voor de emotionele kant van het letselschadeproces. De Gedragscode Behandeling Letselschade<sup>2</sup> heeft als kernwaarde onder meer 'het slachtoffer centraal', bevat tal van bepalingen die beogen te bevorderen dat partijen respectvol met elkaar omgaan, vertrouwen in elkaar creëren en in harmonie overleggen, en ruimt een vaste plaats in voor persoonlijke contacten waarbij ook het slachtoffer zelf is betrokken. Deze aansporingen worden doorgaans geplaatst tegen de achtergrond van het streven om het afwikkelingsproces minder belastend te maken in tijd, kosten en emoties. Maar de noodzaak om meer aandacht te besteden aan de ervaringen van het slachtoffer en diens emotionele wel en wee wortelt dieper dan de noties van depolarisatie, goede wil en efficiëntie die de gedragscode beoogt te operationaliseren. Het is het schadevergoedingsrecht zelf dat dit gebiedt.<sup>3</sup>

Deze bijdrage is gebaseerd op een onderzoek naar de behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het aansprakelijkheidsrecht dat werd verricht in opdracht van het

\* Hoogleraar privaatrecht, Vrije Universiteit Amsterdam. Deze bijdrage is een ietwat aangepaste versie van het artikel 'Het letselschadeproces in therapeutisch perspectief' dat ik schreef samen met K.A.P.C. van Wees en dat verscheen in *TVP* 2007 p. 103-118.

1 Stichting De Ombudsman, *Letselschaderegeling: Onderhandelen met het mes op tafel, of een zoektocht naar de redelijkheid*, 2003.

2 Zie [www.letselcode.nl](http://www.letselcode.nl).

3 Kort gezegd omdat herstel vóór schadevergoeding gaat. Ik werk e.e.a. nader uit in paragraaf 8.8 van deze bijdrage.

Ministerie van Justitie.<sup>4</sup> Uit dit onderzoek blijkt dat het de meeste slachtoffers naast financiële compensatie ook om immateriële behoeften gaat. Beide behoeften blijken vaak nauw met elkaar verweven te zijn. Zelfs als de belangrijkste reden om stappen te ondernemen van financiële aard is, blijken toch ook vaak immateriële behoeften een rol te spelen. Anders dan wel wordt gedacht, brengen bepaalde kenmerken van het civiele aansprakelijkheidsrecht mee dat dit eigenlijk bijzonder geschikt lijkt om aan de immateriële behoeften van slachtoffers tegemoet te komen. Dit positieve potentieel wordt echter niet gerealiseerd, omdat de praktijk van het letselschadeproces nagenoeg uitsluitend is gericht op financiële compensatie. Het onderzoek constateert een opvallende discrepantie tussen enerzijds deze vrijwel exclusieve focus op financiële compensatie, en anderzijds het grote belang dat slachtoffers en naasten hechten aan behoeften van immateriële aard.

De niet-vervulling van hun immateriële behoeften wordt door betrokkenen echter niet alleen als belastend, maar ook als herstelbelemmerend ervaren. Dit terwijl met betrekking tot letselschade het schadevergoedingsrecht in principe inhoudt dat herstel vóór compensatie gaat. Het onderzoek concludeert dat er voldoende wetenschappelijk bewijs is om ervan uit te gaan dat de niet-vervulling van immateriële behoeften inderdaad herstelbelemmerend werkt, en dat de vervulling van deze behoeften het herstel van slachtoffers en naasten in psychologische, sociale en medische zin ten goede komt. Maar door de eenzijdige focus op financiële compensatie krijgt het herstel van het slachtoffer in de praktijk niet de prioriteit die het toekomt. De conclusie kan daarom geen andere zijn, dan dat het afwikkelingsproces van letselschade op dit punt ernstig tekort schiet in het nastreven van de eigen doeleinden.

Deze bijdrage sluit af met beschouwingen over de consequenties die de beschreven inzichten zouden kunnen hebben voor belangenbehartigers, verzekeraars, en slachtofferorganisaties. Duidelijk wordt dat de noodzaak om zich meer rekenschap te geven van de emotionele kant van het letselschadeproces, en het herstel van het slachtoffer de prioriteit te geven die eraan toekomt, een heel wat minder vrijblijvende kwestie is dan het al of niet onderschrijven van een niet geheel onomstreden gedragscode.

4 R.M.E. Huver, K.A.P.C. van Wees, A.J. Akkermans en N.A. Elbers, *Slachtoffers en aansprakelijkheid. Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht*, Deel I, Terreinverkenning, Den Haag: WODC 2007, te downloaden op [www.wodc.nl](http://www.wodc.nl), zoeken op: slachtoffers en aansprakelijkheid

## 7.2 Opzet van het onderzoek

Het onderzoek werd zoals gezegd uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Justitie. Een belangrijke aanleiding was de discussie rond het wetsvoorstel affectieschade.<sup>5</sup> Zoals vaker bij herzieningen van het aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht, zijn zowel in de literatuur als in het parlementaire debat over dit wetsvoorstel allerlei veronderstellingen gedaan over hoe slachtoffers en naasten over de betreffende materie zouden denken en in hoeverre de voorgestelde regeling al of niet aan hun behoeftes tegemoet komt. Dit zijn echter vaak niet meer dan hypothesen. Empirische gegevens ontbreken grotendeels. Het hier beschreven onderzoek kan worden gezien als een eerste aanzet om in die lacune te voorzien. Een van de te onderzoeken vragen was bijvoorbeeld wat naasten van slachtoffers die ernstig letsel hebben opgelopen of zijn overleden, zelf vinden van het idee om te werken met een vaste vergoeding voor hun immateriële schade. Naar aanleiding van het debat in de Eerste Kamer op 12 september 2006<sup>6</sup> heeft de Minister van Justitie halverwege de eerste onderzoeksfase verzocht om de vraagstelling van het onderzoek te verruimen, zodat ook de voorvraag aan de orde komt in welke mate aan vergoeding van affectieschade überhaupt behoefte bestaat.

Maar het onderzoek is breder dan alleen de kwestie van affectieschade. Het richt zich ook op de meer algemene vraag wat slachtoffers en naasten willen bereiken met het letselschadeproces en welke afwegingen zij in dat kader maken. Onder meer zijn verschillende materiële en immateriële behoeften van claimanten onderzocht, zoals financiële compensatie en erkenning. Daarnaast is onderzocht hoe de letselschadeprocedure ervaren wordt en was er aandacht voor de vraag in hoeverre het afwikkelingsproces voorziet in deze behoeften. In deze context is gekeken hoe tegemoetkomingen voor materiële en immateriële schade zich verhouden tot materiële en immateriële behoeften. Het zijn de uitkomsten met betrekking tot deze bredere onderzoeksvraag die in deze bijdrage worden besproken.

Het onderzoek is verricht door een multidisciplinaire onderzoeksgroep van het Interfacultair samenwerkingsverband Gezondheid en Recht

5 Het wetsvoorstel Aanpassing van het Burgerlijk Wetboek, het Wetboek van Strafvordering en de Wet schadefonds geweldsmisdrijven in verband met de vergoedbaarheid van schade als gevolg van het overlijden of ernstig en blijvend letsel van naasten (28781).

6 Handelingen EK 12 september 2006, 38-1853. Zie over deze wending in het parlementaire debat K.A.P.C. van Wees, 'Het wetsvoorstel affectieschade in de ijskast', *TVP* 2006, p. 124-128.

(IGER) van VU en VU medisch centrum.<sup>7</sup> Het omvat de resultaten van literatuuronderzoek, bijeenkomsten van in praktijk werkzame deskundigen, en 61 interviews met letselschadeslachtoffers, hun naasten en nabestaanden. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen verkeersslachtoffers, slachtoffers van arbeidsongevallen en van medische fouten. In de categorie verkeersslachtoffers is voorts onderscheid gemaakt tussen whiplashslachtoffers en niet-whiplashslachtoffers. Daarnaast zijn naasten van slachtoffers met ernstig letsel onderscheiden van nabestaanden van overleden slachtoffers. Het doel van een empirisch onderzoek met een dergelijke relatief beperkte omvang kan slechts zijn om meer inzicht te krijgen in de materie, niet om algemeen geldende uitspraken te doen over wat er leeft bij alle slachtoffers en naasten. Daarvoor is grootschaliger onderzoek nodig. Niettemin levert dit verkennende onderzoek reeds waardevolle inzichten op. Voor wat betreft de vragen rond het wetsvoorstel affectieschade is inmiddels met een grootschalig vervolgonderzoek begonnen. In deze bijdrage kan slechts beknopt een aantal belangrijke bevindingen van het verkennende onderzoek worden weergegeven. Voor een uitvoeriger verslag van de resultaten zij verwezen naar het onderzoeksrapport.<sup>8</sup> Met name de weergave van de interviews daarin zijn van harte aanbevolen. Zij leveren naar mijn mening een uniek en indringend beeld op van de betreffende problematiek.

### **7.3 Financiële compensatie en immateriële behoeften**

Uit het onderzoek verrijst het beeld dat er tussen de behoefte aan financiële compensatie en immateriële wensen zoals erkenning en genoegdoening, geen tegenstelling bestaat. Beide behoeften zijn vaak nauw met elkaar verweven. Bepalend voor de behoefte aan financiële compensatie lijkt vooral de mate waarin de gevolgen van het ongeval de financiële bestaanszekerheid bedreigen. Slachtoffers willen hun leven weer op de rails krijgen. Het veiligstellen van de financiële bestaanszekerheid is daarvoor een onmisbare voorwaarde. Zoals een slachtoffer van een arbeidsongeval het uitdrukte:

7 Zie [www.rechten.vu.nl/iger](http://www.rechten.vu.nl/iger). Het onderzoek is verricht door een onderzoeksgroep samengesteld uit juristen, psychologen en sociaal-wetenschappers, onder leiding van prof. A.J. Akkermans, hoogleraar privaatrecht VU, prof. J. Legemaate, bijz. hoogleraar gezondheidsrecht VU en VUmc, prof. W. van Tilburg, hoogleraar klinische psychiatrie VUmc, en prof. G. van der Wal, hoogleraar sociale geneeskunde VUmc.

8 Het onderzoeksrapport kan eenvoudig worden gedownload van de website van het WODC. Zie de aanwijzingen in voetnoot 4.

“Maar ik wou wel iets voor elkaar hebben voor de rest van mijn leven hè. Want het was toen al wel duidelijk, voor mij in ieder geval, dat ik nooit meer in het vak terecht zou komen. Het was niet duidelijk dat die knie stijf gezet zou worden, maar wel duidelijk dat ik daar nooit meer verder mee zou kunnen. Nou ja, dan heb je mogelijkheden en geld voor nodig, en ook iemand die mij zou steunen en mee zal denken, op mogelijkheden zou wijzen.”

En een slachtoffer met whiplash:

“Ja. Ik denk, als ik [naam belangenbehartiger] niet tegengekomen was toen, dan zit je dus. Met ziektewet en WAO, maar... Op dat moment red je het nog wel, maar als de WAO stopt, wat er toen aan zat, daar waren ze al jaren mee bezig, als die WAO zou stoppen, wat er nu aan de hand zou zijn? Ik had er nog in gezeten. Dan was het helemaal fout gegaan, kun je naar de bijstand, kun je je huis verkopen.”

Hoewel meestal (dus niet altijd) de behoefte aan financiële compensatie wel voorop staat, spelen daarnaast bij alle geïnterviewde slachtoffers en naasten immateriële behoeften een belangrijke rol. Ook wanneer de redenen om juridische stappen te ondernemen aanvankelijk als uitsluitend financieel worden geduid, blijken daar bij nader doorvragen toch ook andere motieven dan de behoefte aan financiële compensatie achter te zitten, zoals de behoefte de wederpartij verantwoordelijk te stellen en erkend te worden in dat wat hen is overkomen.

Het begrip ‘erkenning’ speelt bij de immateriële behoeften van slachtoffers en naasten een belangrijke rol. Alhoewel deelnemers het woord ‘erkenning’ niet altijd uit zichzelf in de mond namen, bleek een behoefte die als zodanig kan worden aangeduid meestal wel degelijk te bestaan, zij het dat deze voor verschillende mensen verschillende vormen aannam. Over het algemeen wilde men dat aansprakelijkheid werd vastgesteld als een signaal voor de buitenwereld dat hen buiten hun schuld iets was overkomen. Daarnaast kon het met name in het geval van medische fouten belangrijk zijn dat de wederpartij toegaf een fout gemaakt te hebben om deelnemers het gevoel te geven erkend te worden. Ook moest de wederpartij beseffen of zelfs voelen wat hij of zij had aangericht. Van de wederpartij werd verwacht dat zij meeleefde en haar excuses aanbood. Zo zei een slachtoffer van een verkeersongeval:

“Ik had wel zoiets van, hè, potverdorie, weet je wel? Het is niet eens mijn schuld, je moet wel overal voor opdraaien en je krijgt er niets voor terug. Dat was zoiets op een moment van, ja, dat kan toch niet? Je hoort niets meer van die mevrouw. Ik moet alleen een briefje ondertekenen met wat er gebeurd is. Zo’n schadeformulier dan voor de verzekering, daar zet je dan je handtekening onder en daarmee is de kous klaar. En dan denk je, potverdorie! Het is mijn schuld niet eens! Vond ik zo flauw, vind ik nog steeds flauw.”

En als excuus uitblijft wordt dat als een gemis gezien:

“Vroeger als ik een ruit inschopte bij de burens, dan ging mijn vader mee en die zei: ‘Excuus maken’ en de rekening werd betaald. Wat je nu ziet is dat alleen de rekening wordt betaald.”

Het begrip erkenning wordt in verband gebracht met een aantal uiteenlopende immateriële behoeften, zoals de behoefte aan erkenning van de aansprakelijkheid van de wederpartij; erkenning door de wederpartij en door de eigen sociale omgeving van wat er gebeurd is; het door de wederpartij toegeven een fout gemaakt te hebben en te voelen wat daarvan de consequenties voor het slachtoffer zijn; en de behoefte aan meeleven en excuses van de wederpartij. Andere immateriële behoeften zijn het te weten komen wat er precies gebeurd is, en het willen voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt. De immateriële behoeften die uit het onderzoek naar voren kwamen zijn weergegeven in figuur 1.

| Immateriële behoeften van slachtoffers en naasten    |  |
|--|--|
| 1. ‘Erkenning’                                       | A. Specifiek door de wederpartij <ul style="list-style-type: none"><li>– dat deze een fout heeft gemaakt</li><li>– dat deze zich de consequenties voor het slachtoffer realiseert</li><li>– door het aanbieden van excuses</li><li>– doordat deze de situatie zo draaglijk mogelijk maakt</li></ul>                    |
|  | B. Door de wederpartij, de buitenwereld en de eigen sociale omgeving <ul style="list-style-type: none"><li>– van hetgeen men is overkomen</li><li>– door serieus te worden genomen</li><li>– dat niet het slachtoffer, maar de wederpartij verantwoordelijk is</li><li>– dat de wederpartij aansprakelijk is</li></ul> |
|  | C. Door het ontvangen van financiële compensatie   |
| 2. Willen weten wat er precies gebeurd is            |  |
| 3. Ter verantwoording roepen van de wederpartij      |  |
| 4. Niet willen boeten voor de fout van een ander     |  |
| 5. Willen verkrijgen van gerechtigheid               |  |
| 6. Willen voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt |  |

*Figuur 1. Immateriële behoeften van slachtoffers en naasten*

Voor wat betreft de grote betekenis van immateriële behoeften voor slachtoffers en naasten, sluiten de uitkomsten van het VU-onderzoek naadloos aan bij het hierboven genoemde onderzoek van de Stichting De Ombudsman onder 147 slachtoffers van verkeersongevallen, bedrijfsongevallen, medische fouten en geweldsmisdrijven.<sup>9</sup> De door de VU geïnterviewde slachtoffers dachten niet dat hun behoeften inhoudelijk veranderd waren naarmate het juridische proces voortduurde. Wel gaven ze aan sommige behoeften gaandeweg belangrijker te zijn gaan vinden. Voor sommigen werd het gedurende het traject belangrijker om financieel gecompenseerd te worden omdat dat een afronding van de procedure inhield. Zoals een slachtoffer van een medische fout het uitdrukte:

“Nu inmiddels denk ik kom maar over de brug met het geld. In feite is er nu tweeënhalve jaar overheen. Ik heb het voor mijzelf nu wel een beetje een plek kunnen geven. Maar dan nog, zit ik er ook zo in van ik wil gewoon closure, ik wil het afgehandeld, want ik wil dat ik het dossier op zolder kan flikkeren dat ik daar niks meer mee te doen wil hebben. Dan ga je uit van de situatie zoals die is, de beperkingen die je hebt dan ga je daarmee door, dan is dat een nieuw ankerpunt.”

Voor anderen verschoof het zwaartepunt juist van financiële naar meer immateriële behoeften:

“Nou, emotionele schade wordt pas achteraf bekend, omdat je dan pas kan opmaken wat het voor je heeft betekend. Als je in dat proces zit van beter worden, dan ben je alleen maar gefocust op overleven en beter worden. Dus op basis daarvan neem je beslissingen en wat het emotioneel voor jou en je omgeving betekend heeft, daar kom je pas later achter. Dus in eerste instantie was het vooral de financiële dekking.”

#### **7.4 Psychologische aspecten van het letselschadeproces**

Als het gaat om de psychologische impact van aansprakelijkheidsprocedures bestaan in de wetenschap een aantal theorieën waarmee therapeutische en antitherapeutische effecten van het letselschadeproces worden aangeduid. Als meest relevant kunnen in dit verband genoemd worden: secundaire victimisatie, secundaire ziektewinst, en procedurele rechtvaardigheid.

Met de begrippen ‘secundaire victimisatie’ en ‘secundaire ziektewinst’ worden mechanismen aangeduid die bewerkstelligen dat het verwikkeld zijn in een juridische procedure een negatief effect heeft op het slachtoffer. Voor beide begrippen geldt dat geen sprake is van een algemeen

9 Stichting de Ombudsman 2003.



gebruikelijke definitie, en de betreffende fenomenen zijn niet op sluitende wijze van elkaar te scheiden. Het gaat meer om een uiteenlopend perspectief: bij secundaire victimisatie ligt de nadruk op negatieve effecten die samenhangen met onaangename ervaringen die het afwikkelingsproces voor het slachtoffer meebrengt, en bij secundaire ziekte winst ligt de nadruk op negatieve effecten die samenhangen met voordelen – naast de evidente nadelen – die het ‘ziek zijn’ voor het slachtoffer meebrengt. Met het begrip ‘procedurele rechtvaardigheid’ wordt het mechanisme aangeduid dat mensen in hun rechtvaardigheidsoordeel sterk beïnvloed worden door procesmatige aspecten en de wijze waarop beslissingen tot stand komen, en minder worden beïnvloed door de uitkomst van de procedure dan wel wordt aangenomen.

#### 7.4.1 *Secundaire victimisatie*

Naast het letsel of het leed en verdriet waar een slachtoffer onder lijdt als gevolg van het schadeveroorzakend gebeuren, kan het letselschadeproces *an sich* belastend zijn in de zin dat een slachtoffer zich een speelbal voelt van ontwikkelingen waar hij geen vat op heeft, waarvan bepaalde elementen door hem als belastend, grievend of zelfs vernederend worden ervaren. Bijvoorbeeld als zijn oprechtheid en geloofwaardigheid over bepaalde gevolgen van het ongeval door de wederpartij in twijfel wordt getrokken, als hij, al of niet in verband daarmee, openheid van zaken moet geven over privacygevoelige omstandigheden, of als door de wederpartij wordt afgedongen op de maatschappelijke en professionele perspectieven die hij zou hebben gehad als het ongeval zich niet had voorgedaan. Dit wordt wel aangeduid met de term secundaire victimisatie.<sup>10</sup>

Secundaire victimisatie kan in relatie tot het aansprakelijkheidsrecht worden omschreven als hernieuwd slachtofferschap als gevolg van het letselschadeproces, meer in bijzonder door de bejegening die het slachtoffer ondervindt van belangenbehartigers, de veroorzaker, verzekeringsmaatschappijen, artsen, etc. Men spreekt in dit verband wel van ‘de ramp na de ramp’<sup>11</sup> of ‘ongeluk op ongeluk’.<sup>12</sup> Dergelijke aspecten kunnen lei-

10 Deze term stamt oorspronkelijk uit een strafrechtelijke context. Daar doelt men met secundaire victimisatie op het fenomeen van hernieuwd slachtofferschap als gevolg van het niet adequaat tegemoet treden van slachtoffers van misdrijven door betrokken instanties zoals politie en justitie.

11 Naar de titel van het autobiografische boek van Cor ten Hove, overlevende van de Faro ramp. C. Ten Hove, *Faro, de ramp na de ramp: Van slachtoffer naar probleem*, Den Haag: Elsevier Overheid, 2002.

12 Naar de titel van het autobiografische boek van Jehanne Hulsman, verkeerslachtoffer met chronisch whiplash syndroom. J. Hulsman, *Alles goed?!? Omstreden diagnoses, ongeluk op ongeluk*, Groningen: Gopher Publishers, 2004.

den tot een stagnering van het herstelproces of tot verergering van de gevolgen van het ongeval. De psychiater Van Tilburg spreekt over:

“een destructieve neerwaartse miscommunicatiespiraal tussen het slachtoffer en allerlei instanties [...] die een nieuw trauma voor de reeds getroffene betekent.”<sup>13</sup>

Het hier beschreven onderzoek bevestigt de uitkomst van eerdere onderzoeken op dit terrein, namelijk dat veel slachtoffers het letselschadeproces als psychisch belastend ervaren en dat ze van mening zijn dat het proces hun gezondheid en welzijn negatief heeft beïnvloed.<sup>14</sup> Een slachtoffer daarover:

“Het kost veel energie dat gedoe allemaal. Terwijl je probeert je leven op poten te zetten, krijg je het juridisch verhaal ook nog over je heen en erbij. [...] Het heeft in ieder geval niet bijgedragen aan een sneller herstel, laat ik het zo zeggen denk ik. Dat er ook heel veel stress bij kwam omdat de tegenpartij eigenlijk zo vervelend deed.”

En ander merkte op:

“Nou, zowel psychisch als fysiek, het sloopt je.”

Dit mechanisme wordt duidelijk sterker naarmate het proces langer duurt.<sup>15</sup> Deelnemers wiens procedure langer had geduurd waardeerden de mate van belasting significant hoger. Anderen gaven expliciet aan de lange looptijd belastend te vinden:

“Met sommige brieven duurt het soms al een half tot driekwart jaar. Een klein dingetje regelen kost dan al zoveel energie en alleen zo’n klein dingetje voor elkaar krijgen. Hoe langer het duurt, hoe langer je er mee bezig bent, hoe meer pijn, verdriet en energie het van je kost en hoe langer het duurt voordat je het af kan sluiten.”

Ook was het reduceren van de looptijd van het afwikkelingsproces een veelgenoemde verbetermogelijkheid.

13 W. van Tilburg, ‘Affectieschade, shockschade en compensatie: De visie van een psychiater’, *VR* 2004, p. 12.

14 D.A. Alexander, R.A.J. Badial en S. Klein, ‘Personal injury compensation: no claim without pain?’ *Psychiatric Bulletin*, 2006, p. 373-375; A. Cotti e.a., ‘Medical law – Road traffic accidents and secondary victimisation: The role of law professionals’, *Medicine and Law*, 23, 2004; Stichting De Ombudsman, 2003, p. 18.

15 Cotti e.a. 2004, p. 264.

Andere factoren die aan secundaire victimisatie bijdragen zijn het steeds weer moeten beschrijven wat er is gebeurd, herhaalde medische onderzoeken en het gevoel niet te worden geloofd.<sup>16</sup> Maar ook een gebrek aan informatie speelt in dit verband een belangrijke rol. Een van de kenmerken van slachtofferschap is het gevoel van onmacht dat het ongeval meebrengt. Het is cruciaal dat het letselschadeproces dit gevoel van onmacht niet nog eens versterkt. Adequate informatie lijkt een eerste voorwaarde te zijn om dit negatieve effect te keren.<sup>17</sup> Reeds op dit eerste punt gaat in de praktijk van het letselschadeproces het nodige mis. Illustratief is de volgende passage uit het rapport van de Stichting De Ombudsman:

“Het werk van de belangenbehartiger van het slachtoffer concentreert zich op de schriftelijke onderhandelingen met de wederpartij en een eventuele civiele procedure. Als het goed is krijgt het slachtoffer kopieën van de briefwisseling tussen zijn rechtshulpverlener en de verzekeraar of andere betrokkenen. In de praktijk komt het nog te vaak voor dat een cliënt geen stukken van zijn rechtshulpverlener ontvangt. Persoonlijk contact tussen de belangenbehartiger en het slachtoffer is arbeidsintensief en wordt door de rechtshulpverlener vaak zoveel mogelijk vermeden. Het gevolg is dat het slachtoffer geen idee heeft waarmee zijn belangenbehartiger bezig is, of dat hij er geen touw aan vast kan knopen. De belangenbehartiger verzuimt regelmatig de tijd te nemen om zijn cliënt uit te leggen waarmee hij bezig is en welk beleid hem voor ogen staat. Daardoor ontstaat al gauw een communicatiestoornis en dreigt het slachtoffer het vertrouwen in zijn belangenbehartiger te verliezen. Het is van groot belang dat het slachtoffer betrokken blijft bij het schaderegelingsbeleid van zijn rechtshulpverlener, zodat hij de ontwikkelingen in zijn dossier kan volgen en inzicht heeft in het gekozen beleid. Zonder die gedegen voorlichting van de belangenbehartiger raakt hij zijn cliënt vroeg of laat kwijt. Bij de onderzochte dossiers kwam het opmerkelijk vaak voor dat de vertrouwenrelatie tussen cliënt en diens rechtshulpverlener zo ernstig was verstoord, dat de cliënt door onze stichting naar een andere rechtshulpverlener moest worden verwezen.”<sup>18</sup>

Een zorgvuldige communicatie tussen slachtoffer en belangenbehartiger kan op dit punt problemen helpen voorkomen. Daardoor kan bijvoorbeeld zoveel mogelijk voorkomen worden dat het slachtoffer het gevoel van regie verliest en kunnen te hoog gespannen verwachtingen worden getemperd. Een eerste stap naar een beter afwikkelingsproces lijkt daarom te zijn om belangenbehartigers (nog) beter te doordringen van het grote belang van adequate informatie en communicatie.

16 Cotti e.a. 2004, p. 265.

17 Alexander e.a. 2006 p. 374.

18 Stichting De Ombudsman 2003 p. 18.

#### 7.4.2 *Secundaire ziektewinst*

Behalve door de psychische belasting van de procedure, kan het aansprakelijkheidsproces, zo is althans de veronderstelling, ook antitherapeutisch werken doordat het verweekt zijn in het afwikkelingsproces een stimulans vormt om ziek te blijven. Het proces trekt claimanten in een strijd van verwijten waarin ze worden aangemoedigd om de verantwoordelijkheid voor hun situatie aan anderen toe te schrijven en hun klachten aan te dikken. Mede hierdoor wordt hetgeen een slachtoffer is overkomen voor hem een legitimatie om de eigen verantwoordelijkheid om iets van het leven te maken af te schuiven naar het ongeluk, de aansprakelijke partij, of, meer algemeen, aan 'ze'.<sup>19</sup> Soms zijn benadeelden zo in hun slachtofferrol gekropen, dat ze geen andere mogelijkheden meer lijken te hebben dan fulltime slachtoffer te zijn.<sup>20</sup> In verband met de mechanismen die hier aan het werk zijn wordt vooral in medische kring wel gesproken van secundaire ziektewinst (*secondary gain*) of renteneurose (*compensation or litigation neurosis*<sup>21</sup>). Met deze term wordt de veelal onbewuste neiging van mensen aangeduid om, geconfronteerd met potentieel gewin van finan-

- 19 De vraag op welke manier mensen hun eigen en andermans gedrag toeschrijven aan onderliggende oorzaken staat centraal in de zogenaamde *attributietheorie*. Het centrale element in deze theorie is het begrip oorzaak. Mensen zijn voortdurend op zoek in hun sociale omgeving naar de causale structuur die ten grondslag ligt aan sociale gebeurtenissen, want zonder het aanbrengen van structuur gaan wij ten onder aan losse feiten en informatie. Toeschrijven van oorzaken aan de omgeving wordt externe attributie genoemd; toeschrijven aan een persoon zelf interne attributie. Wanneer mensen hun letsel aan de omgeving toeschrijven (externe attributie) zijn ze meer geneigd te claimen. D.W. Shuman, 'The psychology of compensation in tort law', *Kansas Law Review* 1994, p. 63-64 (op p. 60) verwijst in dit verband naar een RAND studie waaruit zou blijken dat mensen die extern attribueren veel vaker overwegen te claimen. De resultaten van een onderzoek onder slachtoffers met rugletsel suggereren dat onder slachtoffers van ernstige ongevallen, het toeschrijven van het ongeval aan de ander en het gevoel dat de ander het ongeval had kunnen vermijden voorspellers zijn van 'poor coping', terwijl 'self-blame' een voorspeller is van 'good coping'. R.J. Bulman, en C.D. Wortman, 'Attributions of blame and coping in the "real world": Severe accident victims react to their lot', *Journal of Personality and Social Psychology*, 35 (1977), p. 351-363.
- 20 Zie R.A. Dozy en J.M. Willink, 'Lessen uit "letsels" – een kijkje in de keuken van de rechter', *TVP* 2007 p. 125-129.
- 21 Naast deze termen treft men nog vele andere termen aan die gebruikt worden om dit fenomeen aan te duiden. Mendelson somt er 30 op. G. Mendelson, 'Compensation, pain complaints, and psychological disturbance', *Pain*, 20 (1984), p. 169-177.

ciële, sociale of psychologische aard, hun symptomen uit te vergroten.<sup>22</sup> Zo blijkt uit het promotieonderzoek van Van Egmond onder 166 patiënten die voor het eerst een psychiatrische polikliniek bezochten, dat 42% verwachtte dat de psychiater of psycholoog ook behulpzaam zou zijn met betrekking tot het verstrekken van informatie aan derden, bijvoorbeeld een keuringsarts of advocaat. Het betreft dan informatie waaruit blijkt dat er bij de patiënt geestelijke zwakheden zijn vastgesteld die voor de betrokkene sociaal voordeel kunnen opleveren. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op het verkrijgen van een uitkering, huisvesting of strafvermindering. Het onderzoek richtte zich dus niet specifiek op patiënten die verwikkeld waren in een aansprakelijkheidsprocedure. Van Egmond stelt vast dat er tussen verwachtingen in de zin van secundaire ziektewinst en behandelresultaat een antitherapeutisch verband bestond. Patiënten die met verwachtingen in de zin van secundaire ziektewinst waren gekomen, bleken significant vaker een slecht behandelresultaat te bereiken.<sup>23</sup>

De veronderstelling is dat als gevolg van zowel het verschijnsel secundaire victimisatie als ook het fenomeen secundaire ziektewinst het schadeafwikkelingsproces belangrijke antitherapeutische effecten kan hebben voor het slachtoffer in de zin dat de procedure een normaal herstel verhindert en soms de klachten zelfs verergert. Vermetten stelt in dit verband:

“Succesvolle therapie en een lopend juridisch proces gaan niet goed samen; ‘beter worden’ kan inhouden dat de claim wel eens niet zo hoog kan uitvallen, of juist helemaal niet wordt uitgekeerd. Hoewel sommige studies laten zien dat

- 22 Het begrip is geïntroduceerd door Freud. Van Egmond stelt dat het concept secundaire ziektewinst buiten het terrein van de psychoanalyse andere betekenissen heeft gekregen, waarbij meer nadruk kwam te liggen op interpersoonlijke en sociale aspecten. Als gevolg daarvan is het vaak onduidelijk wat auteurs of sprekers bedoelen als zij de term ‘secundaire ziektewinst’ gebruiken. J.J. van Egmond, *Secondary Gain in Psychiatry*, Deventer: Stichting Adhesie, 2005 p. 13. De DSM IV (p. 453) geeft de volgende omschrijving van secondary gain: “external benefits are obtained or noxious duties or responsibilities are evaded”. Van Egmond 2005, p. 14 stelt daarover: “Thus secondary gain is defined in terms of external bonus or external responsibilities and measurable behavior. As used clinically, the term secondary gain refers to the motives underlying abnormal or unusual illness behavior. The motives can be expressed in attempts to gain monetary advantages, but also in the avoidance of responsibility by thwarting therapy, by showing claim behavior, by not keeping to prescribed treatment, by excessive complaining, etc. In secondary gain patients are not simulating, feigning illness, but are instead acting in good faith.”
- 23 Van Egmond 2005. Zie voorts J.J. van Egmond, ‘Oneigenlijk gebruik van de geestelijke gezondheidszorg voor de vaststelling van psychische schade’, *TVP* 2004 p. 83-86.

het effect niet zo groot is (...), blijkt in de praktijk dat juridische procesvoering haast altijd een stagnerend effect op de evolutie van de behandeling heeft, in het bijzonder als het lang (enkele jaren) gaat duren. Niet zelden geldt een juridisch conflict als een relatief uitsluitingscriterium voor psychotherapeutische behandeling.”<sup>24</sup>

Zoals Vermetten in het hierboven weergegeven citaat aanstipt, leveren bestaande empirische studies die – meestal vanuit het perspectief van de secundaire ziektewinst – onderzoeken of er een (negatieve) invloed uitgaat van het betrokken zijn in een schadeafwikkelingsproces op klachten en/of herstel van claimanten, geen eenduidig bewijs op voor zijn stelling. Enerzijds is er een aantal onderzoeken dat een duidelijk verband suggereert tussen het hebben van een claim en het bestaan en voortduren van klachten. Anderzijds zijn er studies waarin een dergelijk verband niet werd aangetoond. Daarmee is het wetenschappelijk bewijs met betrekking tot secundaire ziektewinst aanzienlijk minder eenduidig dan met betrekking tot secundaire victimisatie.

#### 7.4.3 *Procedurele rechtvaardigheid*

Een andere belangrijke psychologische invalshoek is die van de ‘procedurele rechtvaardigheid’.<sup>25</sup> Diverse studies laten zien dat mensen in hun rechtvaardigheidsoordeel sterk worden beïnvloed door procesmatige aspecten en de wijze waarop beslissingen tot stand komen, en minder worden beïnvloed door de uitkomst van de procedure dan algemeen wordt aangenomen.<sup>26</sup> Het gaat mensen daarbij om de gelegenheid tot het vertellen van het eigen verhaal, participatie in het beslissingproces, het krijgen van een respectvolle behandeling en het hebben van vertrouwen in de neutraliteit van de beslisser.<sup>27</sup> Pioniers in dit veld waren John Thibaut en Laurens Walker.<sup>28</sup> De centrale hypothese in hun werk is dat het oordeel van

24 E. Vermetten, ‘Posttraumatische stress stoornis: belang van een zorgvuldige diagnose’, in: G. van Maanen (red.), *De rol van het aansprakelijkheidsrecht bij de verwerking van persoonlijk leed*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers, 2003, p. 61-84 (op p. 77).

25 Zie voor een beknopte uiteenzetting H.F.M. Crombag en P. J. van Koppen, ‘Rechtvaardigheid’, in: P.J. van Koppen e.a. (red.), *Het recht van binnen: Psychologie van het recht*, Deventer: Kluwer 2002, p. 781-784.

26 E.A. Lind e.a., ‘In the eye of the beholder: Tort litigants’ evaluations of their experiences in the civil justice system’, *Law & Society Review* 1990, p. 953-996; E.A. Lind en T.R. Tyler, *The social psychology of procedural justice*, New York: Plenum, 1998.

27 Crombag en Van Koppen 2002.

28 J.W. Thibaut & L.J. Walker, *Procedural justice: A psychological analysis*, New York: Wiley 1975.

mensen over de rechtvaardigheid van een rechterlijke beslissing in hoge mate afhankelijk is van de procedure die bij het nemen van die beslissing wordt gevolgd. Het voor het rechtvaardigheidsoordeel beslissende kenmerk van de procedure is de mate waarin partijen controle kunnen uitoefenen op de gang van zaken. Voor het ervaren rechtvaardigheidsgehalte is, meer dan de uitkomst, de wijze waarop die uitkomst tot stand is gekomen van belang.<sup>29</sup>

Het onderzoek naar procedurele rechtvaardigheid richtte zich aanvankelijk primair op de procedure voor de rechter. Later is men in een algemenere context onderzoek gaan doen naar de determinanten van het rechtvaardigheidsoordeel van mensen over allerlei vormen van interactie met anderen (*'interactional justice'*) en over de interactie binnen allereerste organisaties (*'organisational justice'*).<sup>30</sup> De determinanten van procedurele rechtvaardigheid blijken in elke context steeds in essentie dezelfde, al wordt hun concrete verschijningsvorm uiteraard wel door die context bepaald. Voor het letselschadeproces is deze brede betekenis van de determinanten van procedurele rechtvaardigheid van groot belang omdat, zoals bekend, het overgrote merendeel van letselschadezaken buitengerechtelijk wordt afgehandeld. Het leidt geen twijfel dat de inzichten uit het onderzoek naar procedurele rechtvaardigheid ook voor de buitengerechtelijke afwikkeling geldig zijn.<sup>31</sup>

## **7.5 Het positieve potentieel van het aansprakelijkheidsrecht**

Een belangrijke bevinding van het hier beschreven onderzoek is dat bepaalde kenmerken van het aansprakelijkheidsrecht zoals de procedure op tegenspraak, de autonomie van partijen, het tot verantwoording kunnen roepen van de gedaagde en de gelegenheid het eigen verhaal te kunnen doen, overeen komen met de determinanten van procedurele rechtvaardigheid. In het buitenland is op dit terrein interessant onderzoek verricht

29 Uit een aantal onderzoeken waarin middels experimenten de rechtvaardigheidsoordelen ten aanzien van inquisitoire en accusatoire procedures werden onderzocht (waaronder onderzoek onder Belgische en Nederlandse studenten), kwam naar voren dat proefpersonen zich uitspreken voor de accusatoire procedure en tegen de inquisitoire procedure (Crombag en Van Koppen 2002).

30 Zie J.A. Colquitt, J. Greenberg, & C.P. Zapata-Phelan, 'What is organizational justice? A historical overview', in: J. Greenberg, & J.A. Colquitt (ed.), *Handbook of organizational justice*, Mahway/London Lawrence Erlbaum Associates, 2005, p. 3-56.

31 Voor meer over procedurele rechtvaardigheid zie L. Klaming en B. Bethlehem, 'Procedurele rechtvaardigheid. Kunnen inzichten uit onderzoek naar procedurele rechtvaardigheid bijdragen aan de verwezenlijking van de functies van het aansprakelijkheidsrecht?', TVP 2007 p. 119-124.



door Shuman. Shuman wijst erop dat het aansprakelijkheidsrecht aan claimanten in potentie veel positiefs te bieden lijkt te hebben ten opzichte van alternatieve compensatiesystemen zoals *no-fault* systemen (sociale zekerheid) of *first-party* schadeverzekeringen (particuliere verzekeringen waarbij het slachtoffer vergoeding ontvangt op grond van een zelf afgesloten schadeverzekering):

“The adversary system used for tort litigation maximizes the plaintiff’s opportunity to participate, both in the opportunity to state one’s case and in the opportunity to influence the outcome. Tort litigation offers the plaintiff the opportunity to decide how to state one’s case, what evidence to present, and whether to settle. Unlike no-fault or first-party insurance in which the claimant is unlikely to be given the opportunity to tell his or her story, tort litigation encourages this narrative. Thus, Lind found that tort litigants viewed trials as fairer than bilateral settlements, court annexed arbitration, or judicial settlement conferences because of the opportunity to participate in the process.<sup>32</sup> The formality of the judicial system is intended to enhance its dignity. Formal notice, the right to be heard, and the right to confront adverse witnesses are institutionalized judicial rituals that strengthen its station. “[L]itigants feel that the court accords importance to the persons and subject matter involved in the dispute.”<sup>33</sup> First-party insurance and no-fault systems do not prioritize the formalities that help dignify the judicial process; they regard those formalities as inefficient rituals antithetical to their goals.”<sup>34</sup>

Shuman benadrukt in dit citaat vooral de voordelen van een gerechtelijke procedure. Op grond van een meta-analyse van het verrichte onderzoek op het gebied van de procedurele rechtvaardigheid komen Lind en Tyler<sup>35</sup> echter tot de conclusie dat, ongeacht de context waarin de beslissingen genomen worden (in een gerechtelijke procedure of in een andere context) mensen zich eerlijker behandeld voelen als ze de kans hebben gehad hun kant van het verhaal uit de doeken toe doen. Het gaat om een mogelijkheid tot het vertellen van het eigen verhaal, ongehinderd door beslis-

32 Shuman verwijst hier naar Lind e.a. 1990.

33 Shuman verwijst hier naar Lind e.a. 1990, p. 980.

34 Shuman 1994, p. 63-64. Ook kan op deze plaats nog eens verwezen worden naar het eerder genoemde onderzoek van Sloan waaruit bleek dat claimanten die gebruik maakten van het aansprakelijkheidsrecht in verhouding tot personen die vergoeding claimden op basis van het no-fault systeem, aanzienlijk vaker tevreden waren over wat de procedure hun aan informatie over het gebeurde had opgeleverd. F.A. Sloan, K. Whetten-Goldstein, S.S. Entman, E.D. Kulas & E.M. Stout, E.M., *The road from medical injury to claim resolution: how no-fault and tort differ. Law and Contemporary Problems*, 1997, p. 35-70 (op p. 58).

35 Lind en Tyler 1988.



sers die daaraan beperkingen opleggen om redenen van efficiëntie van het juridische systeem.<sup>36</sup> Ook het hierboven genoemde onderzoek dat wordt uitgevoerd onder de noemer van 'interactional justice', waarin de nadruk ligt op de waardering van mensen voor de wijze waarop zij door anderen worden behandeld, levert dezelfde uitkomsten op.<sup>37</sup> De specifieke vorm die de determinanten van procedurele rechtvaardigheid in deze context krijgen zijn eerlijkheid, respect, gepaste vragen, vertrouwen, vriendelijkheid, openheid en rechtvaardiging door de wederpartij van diens handelen in de interactie.<sup>38</sup>

Ook in de Nederlandse situatie lijkt onmiskenbaar dat, gezien de aard van de immateriële behoeften van slachtoffers en het grote belang dat zij daaraan hechten, bepaalde kenmerken van het aansprakelijkheidsrecht claimanten in potentie veel positiefs te bieden hebben ten opzichte van alternatieve compensatiesystemen zoals sociale zekerheid of *first-party* schadeverzekeringen. Dit positieve potentieel met betrekking tot de immateriële behoeften van slachtoffers en naasten kan worden weergegeven als in figuur 2:

36 Lind en Tyler 1988, p. 4-5.

37 Colquitt e.a. 2005, p. 29 e.v.

38 Colquitt e.e. 2005 p. 29 e.v.; Van Zeeland e.a. verwijzend naar R.J. Bies en J.S. Moag, 'Interactional justice: Communication criteria of fairness', in: R.J. Lewicki e.a. (ed.), *Research on negotiation in organizations*, Greenwich, CT: JAI Press, 1986, p. 43-53 en R. Folger en R. Cropanzano, *Organizational justice and human resource management*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1998, p. 25-49. C. van Zeeland, P. Kamminga, en M. Barendrecht, 'Waar het mensen om gaat en wat het burgerlijk recht daarmee kan', in: Van Maanen 2003 p. 44. Zie ook T. Wayte e.a., 'Psychological issues in civil law', in: J.P. Ogloff (red.), *Taking psychology and law into the twenty-first century*, New York/Boston/Dordrecht/London/Moscow: Kluwer Academic 2002, p. 336-337. Met rechtvaardiging van handelen wordt gerefereerd aan het feit dat het slachtoffer het perspectief van de verzekeraar moet begrijpen.

| Positief potentieel van het aansprakelijkheidsrecht<br>m.b.t. immateriële behoeften |  |
|---|--|
| 1. Procedure op tegenspraak   | – maximaliseren de gelegenheid om de dader te confronteren   |
| 2. Formeel karakter<br>(met name van de gerechtelijke procedure)                    | – maximaliseren de gelegenheid het eigen verhaal te doen<br>– maximaliseren de mogelijkheid van participatie |
| 3. Institutionele juridische rituelen<br>(zowel in- als buiten rechte)              | – maximaliseren de mogelijkheid zelf invloed uit te oefenen op de uitkomst                                   |
| – het recht het woord te voeren   | – verlenen het slachtoffer waardigheid en respect  |
| – hoor en wederhoor   | – brengen het belang dat de maatschappij aan de zaak hecht tot uitdrukking                                   |
| – het recht getuigen en deskundigen van de wederpartij te confronteren              | – vergroten het vertrouwen in de juistheid van de uitkomst   |
| – het recht eigen getuigen en deskundigen aan te voeren                             |  |

*Figuur 2. Het positieve potentieel van het civiele aansprakelijkheidsrecht met betrekking tot immateriële behoeften van slachtoffers en naasten*

Het zij nogmaals benadrukt dat dit positieve potentieel niet alleen geldt voor een procedure voor de rechter, maar óók tot zijn recht kan komen in een onderhandelingsituatie zoals een professioneel georganiseerde buitengerechtelijke afwikkeling. Dat neemt niet weg dat een gerechtelijke procedure in dit opzicht wel de nodige extra's lijkt te kunnen bieden. Op dit punt kan bijvoorbeeld veel inspiratie worden gevonden bij de mooie resultaten die worden geboekt met de behandeling van gecompliceerde letselschadezaken op meervoudige comparities na antwoord, zoals begonnen bij de rechtbank Den Haag en inmiddels nagevolgd door de rechtbank Amsterdam en het Hof Arnhem.<sup>39</sup> En als het wetsvoorstel deelgeschillen<sup>40</sup> wordt aangenomen zou bij de uitvoering van deze nieuwe mogelijkheid om een beroep op de rechter te doen, specifiek aandacht kunnen worden besteed aan het optimaal oogsten van de immateriële voordelen – naast alle andere – die een dergelijke bemoeienis van de rechter voor het slachtoffer zou kunnen hebben.

39 Zie R.A. Dozy en J.M. Willink, 'Lessen uit "letsels" – een kijkje in de keuken van de rechter', *TVP* 2007 p. 125-129.

40 Wetsvoorstel Invoering deelgeschilprocedure bij letsel- en overlijdensschade (2006). Zie <http://www.justitie.nl/> > zoeken op: deelgeschilprocedure.

## 7.6 Het letselschadeproces schiet tekort in het nastreven van de eigen doeleinden

Het is echter zonneklaar dat het bovenstaande positieve potentieel in veel gevallen niet (volledig) wordt gerealiseerd. Voor een klein deel lijkt dit voort te vloeien uit dezelfde kenmerken van het aansprakelijkheidsrecht als die hierboven als positief zijn aangemerkt, zoals de gelegenheid om de dader te confronteren. Tegenover deze 'kans' lijkt bijvoorbeeld het 'risico' te staan van vergaande polarisatie van de verhoudingen tussen partijen.

Een veel prominenter oorzaak van negatieve ervaringen met het aansprakelijkheidsrecht met betrekking tot de immateriële behoeften van claimanten lijkt echter de omstandigheid te zijn dat in de praktijk van het letselschadeproces aan de emotionele kanten van de zaak opvallend weinig aandacht wordt besteed. De hele letselschaderegeling wordt algemeen getypeerd als nagenoeg uitsluitend gericht op financiële compensatie.<sup>41</sup> Het vaststellen van de omvang van de uit te keren schadevergoeding, dát is het alfa en omega van de letselschaderegeling. Op het naderbij brengen van dát doel worden de professioneel betrokken partijen aangestuurd en afgerekend, en voor zover partijen er onderling niet uit komen is dát waar de rechter bij te hulp wordt gevraagd.

Geconcludeerd kan worden dat een opvallende discrepantie bestaat tussen enerzijds deze vrijwel exclusieve focus op financiële compensatie, en anderzijds het grote belang dat slachtoffers en naasten hechten aan behoeften van immateriële aard. Ook in het rapport van de Stichting De Ombudsman wordt daarop gewezen.<sup>42</sup> Deze discrepantie klemmt temeer als men bedenkt dat de niet-ervulling van deze immateriële behoeften door betrokkenen niet alleen als belastend maar ook als herstelbelemmerend wordt ervaren, terwijl met betrekking tot letselschade het schadevergoedingsrecht in principe inhoudt dat herstel vóór compensatie gaat.<sup>43</sup> Deze discrepantie wordt tot uitdrukking gebracht in figuur 3.

41 Zie Van Maanen 2003. Overigens gaat ook het wettelijke systeem hiervan uit (artikel 6:103 BW).

42 Stichting De Ombudsman 2003, p. 17.

43 Dat herstel vóór schadevergoeding gaat volgt uit het beginsel dat de schuld-eiser zoveel mogelijk in de toestand moet worden gebracht waarin hij zou hebben verkeerd als het schadeveroorzakende feit achterwege was gebleven (Asser-Hartkamp 2004). Terwijl schadevergoeding niet meer is dan een genoegdoening voor een werkelijkheid die slecht blijft, betekent herstel, ook als het slechts gedeeltelijk is, steeds een verbetering van het reële zijn (J. van Steenberghe, J. Viaene, D. Lahaye, D. *Schade aan de mens: Deel III, Evaluatie van de gezondheidsschade*, Antwerpen: Kluwer 1976).

### Discrepantie in het letselschadeproces



*Figuur 3. De discrepantie in het letselschadeproces*

De conclusie van het onderzoek is daarom dat het huidige schadevergoedingsrecht op dit punt ernstig tekort schiet in het nastreven van de eigen doeleinden. Een dergelijke conclusie is ook in buitenlandse studies wel getrokken, bijvoorbeeld:

“A compensation regime that does not take reasonable steps to address the therapeutic needs of the claimants is one that cannot achieve its professed restitutionary goals. As is made clear in this study, money alone cannot heal.”<sup>44</sup>

44 B. Feldthusen, O. Hankivsky en L. Greaves, ‘Therapeutic consequences of civil actions for damages and compensation claims by victims of sexual abuse’, *Canadian Journal of Women and Law*, 12 (2000), p. 66-116.

## **7.7 Naar een afwikkelingsproces dat recht doet aan de materiële én de immateriële behoeften van het slachtoffer**

Dat de huidige praktijk verre van optimaal is, doet niet af aan het goede nieuws dat het aansprakelijkheidsrecht als zodanig wel degelijk een geschikt kader biedt om aan de immateriële behoeften van slachtoffers en naasten tegemoet te komen. Nu is dit een gedachte waaraan – in verband met de aandacht die de laatste jaren terecht is besteedt aan de belastende aspecten van het letselschadetragect – velen toch wel even zullen moeten wennen. Ook de Minister van Justitie gaf daarvan blijk toen hij de uitkomsten van het onderzoek presenteerde. Het onderzoek helpt een belangrijk misverstand uit de wereld, aldus de Minister:

“Bij velen – en eerlijk gezegd ook bij Justitie – leeft de opvatting dat het aansprakelijkheidsrecht conflicten genereert, met als gevolg polarisatie en mogelijk escalatie van het schaderegelingsproces. Volgens het onderzoek is het eerder andersom: met het aansprakelijkheidsrecht is niets mis; het is juist een stroef lopend letselschadeproces dat conflicten genereert. Bepaalde kenmerken van het aansprakelijkheidsrecht zijn bijzonder geschikt om aan de immateriële behoeften van slachtoffers en naasten tegemoet te komen. Zoals de procedure op tegenspraak, de autonomie van partijen, het tot verantwoording kunnen roepen van de gedaagde en de gelegenheid het eigen verhaal te kunnen doen. Tegelijkertijd is de huidige praktijk van het letselschadeproces zozeer op de financiële afwikkeling gericht en wordt aan de emotionele kanten van de zaak zo weinig aandacht besteed, dat er van dit positieve potentieel weinig gerealiseerd wordt. De onderzoekers merken daarover op dat er een opvallende discrepantie bestaat tussen enerzijds de focus op financiële compensatie, en anderzijds het grote belang dat slachtoffers en naasten hechten aan immateriële behoeften. Dit klemmt temeer omdat betrokkenen de niet-vervulling van immateriële behoeften als belastend en zelfs herstelbelemmerend kunnen ervaren. En dat onderstreept nog eens de winst die we kunnen behalen met de inrichting van het letselschadeproces.”<sup>45</sup>

Volgens de minister daagt het onderzoek dus uit tot een betere inrichting van het letselschadeproces. Het onderzoek tracht aan die betere inrichting bij te dragen door het presenteren van een theoretisch kader waarbinnen positieve en negatieve aspecten van het letselschadeproces kunnen wor-

45 Toespraak door minister Hirsch Ballin van Justitie ter gelegenheid van de opening van het Register Gedragscode Behandeling Letselschade op 6 juli 2007 in Kasteel de Wittenburg te Wassenaar. Zie <http://www.justitie.nl/actueel/toespraken/archief-2007/70709register-gedragscode-behandeling-letselschade.aspx>. Voor het kabinetsstandpunt op het onderzoeksrapport zie de brief van de Minister van Justitie aan de Tweede Kamer van 6 juli 2007, TK 2006-2007, 28 781, nr. 13, [http://www.justitie.nl/images/Kabinetsstandpunt%20Slachtoffers%20en%20aansprakelijkheid\\_tcm34-76528.pdf](http://www.justitie.nl/images/Kabinetsstandpunt%20Slachtoffers%20en%20aansprakelijkheid_tcm34-76528.pdf).

den geordend. Aspecten die tegemoet komen aan de immateriële behoeften van slachtoffers en naasten lijken vergaand overeen te stemmen met aspecten die het beleven van procedurele rechtvaardigheid bevorderen en door betrokkenen als positief en herstelbevorderend worden ervaren. En omgekeerd, aspecten die aan bevrediging van de immateriële behoeften van slachtoffers en naasten in de weg staan, lijken vergaand overeen te stemmen met aspecten die secundaire victimisatie bevorderen en door betrokkenen als negatief en herstelbelemmerend worden ervaren. De hier bedoelde positieve aspecten lijken voorts tot op grote hoogte te kunnen worden begrepen als de tegenpolen van de bedoelde negatieve aspecten. Op basis hiervan zijn deze aspecten in het onderzoek geordend zoals weergegeven in figuur 4:

| Positieve aspecten   | Negatieve aspecten  |
|--|---|
| Adequaat (qua inhoud, toegankelijkheid, begrijpelijkheid, dosering en timing) worden voorzien van informatie | Het gevoel niet of onvoldoende te worden geïnformeerd   |
| Participatie in en controle over het afwikkelingsproces  | Het gevoel geen regie te hebben over het afwikkelingsproces   |
| Gelegenheid tot het doen van het eigen verhaal   | Dader/wederpartij vermijdt rechtstreeks contact over emotionele dimensie  |
| Het kunnen confronteren van de dader   | Onnodige polarisatie van de verhoudingen tussen partijen  |
| Respectvolle en waardige behandeling   | Het gevoel niet serieus te worden genomen, te worden gewantrouwd en niet te worden geloofd. Het moeten ondergaan van herhaalde medische onderzoeken |
| Vriendelijkheid, openheid en rechtvaardiging door de wederpartij van diens handelen in de interactie         | Beleving van de wederpartij als onpersoonlijk, kil, cynisch, en enkel erop uit om de schadevergoeding zoveel mogelijk te minimaliseren              |
| Vertrouwen in de onpartijdigheid van de beslissing wanneer een derde over het geschil moet oordelen          | Het gevoel het ook voor de rechter te moeten afleggen tegenover de almacht van de verzekeringsmaatschappij  |

*Figuur 4. Positieve en negatieve aspecten van het letselschadeproces*

Aldus wordt een eerste, zeer grofmazig theoretisch kader gegeven waarbinnen eigenschappen van het letselschadeproces vanuit therapeutisch perspectief kunnen worden begrepen en gewaardeerd. De wetenschappelijke basis voor dit theoretisch kader wordt in het onderzoek nader geproblematiseerd. De conclusie is dat er voldoende wetenschappelijk bewijs voor bestaat, maar het zal niemand verbazen dat de onderzoekers constateren dat nader empirisch onderzoek gewenst is.

## **7.8 De juridische gehoudenheid tot een meer therapeutische wijze van afwikkeling**

Als het gaat om concrete stappen die zouden kunnen worden ondernomen om het afwikkelingsproces van letselschade zo in te richten dat het beter tegemoet komt aan de immateriële behoeften van slachtoffers, en dat de bevordering van hun herstel daarin het primaat krijgt dat daaraan toekomt, zijn de uitkomsten van het onderzoek in verschillende opzichten van betekenis.

In de eerste plaats biedt het onderzoek steun aan reeds bestaande initiatieven om het slachtoffer meer centraal te stellen en de communicatie tussen partijen te verbeteren – maar dan specifiek vanuit therapeutisch perspectief. Deze initiatieven hebben allerlei verdiensten maar het onderzoek legt de nadruk op één: ze zijn goed voor het herstel van het slachtoffer. In de tweede plaats roepen de resultaten van het onderzoek op om op de ingeslagen weg verder te gaan. Er is nog veel meer mogelijk dan thans wordt uitgetoetst, en het is uiterst gewenst dat deze mogelijkheden ook daadwerkelijk worden geëxploreerd.

Maar het onderzoek brengt ook een nieuw element in de discussie, door bloot te leggen dat het bij deze initiatieven niet om vrijblijvende exercities gaat. Dat herstel vóór schadevergoeding gaat brengt mee dat het voor alle partijen ook juridisch geboden is om zich in de eigen werkzaamheden op zodanige wijze rekenschap te geven van de emotionele kant van het letselschadeproces, dat het herstel van het slachtoffer optimaal wordt gefaciliteerd. Dit geldt voor verzekeraars én belangenbehartigers, al is de concrete juridische grondslag voor hun verplichtingen verschillend. Het staat misschien wat onsympathiek, omdat de meerderheid van belangenbehartigers en verzekeraar gewoon van goede wil is, en op basis van vrijwilligheid en wel begrepen eigen belang beslist bereid zal zijn een steentje bij te dragen aan pogingen om de hier beschreven inzichten te implementeren in een meer slachtoffervriendelijk afwikkelingstraject.<sup>46</sup> Maar mede naar aanleiding van de discussies over de Gedragscode Behan-

<sup>46</sup> Zie over een voorbeeld uit vele M.A.M. Westerhof, 'Ontzorgen bij letselschade helpt', *TVP* 2007 p. 130-133.

deling Letselschade waaraan, zoals bekend, met name aan de kant van de belangenbehartigers lang niet alle partijen zich hebben gebonden,<sup>47</sup> sta ik hier toch wat langer stil bij de kwestie van hun juridische gehoudenheid tot een dergelijke implementatie.

Voor verzekeraars vloeit de verplichting om zich rekenschap te geven van de emotionele kant van het letselschadeproces in de eerste plaats rechtstreeks voort uit het schadevergoedingsrecht. Herstel gaat immers vóór schadevergoeding. Bij een meer therapeutische inrichting van het letselschadeproces zal het meestal gaan om kosten. In het bijzonder moet worden gedacht aan de kosten bedoeld in artikel 6:96 lid 1 BW. Wanneer is voldaan aan de dubbele redelijkheidstoets zullen deze gewoon moeten worden voldaan. Discussie is uiteraard denkbaar over wat in deze context 'redelijk' is, maar niet over het principe van die vergoedingsplicht als zodanig. Hierbij moet worden bedacht dat het faciliteren van herstel uiteraard ook in het belang van de verzekeraar is,<sup>48</sup> maar dat in een individueel geval doorgaans moeilijk aantoonbaar zal zijn wat een bepaalde investering op dit punt precies 'opbrengt'. Het financiële belang van de verzekeraar bij een meer therapeutische inrichting van het letselschadeproces zal eerder tastbare vorm aannemen op macroniveau, dan in individuele gevallen. In een concreet dossier kan dat partijen bij een discussie over de redelijkheid van kosten uiteraard parten spelen. In dit verband lijkt het van groot belang om ervaringen zo goed mogelijk te registreren en ook voor anderen te ontsluiten.

Voor zover het niet gaat om te vergoeden kosten maar om de werkwijze van de verzekeraar, waaronder te begrijpen het gedrag van de eigen medewerkers, zou voor een deel ook nog kunnen worden gesteld dat dit wordt genormeerd door de verplichting tot schadevergoeding als zodanig. Ik heb dan het oog op procedures en gedragingen waarvan op grond van wetenschappelijk onderzoek als het onderhavige, voldoende vaststaat dat zij tegemoet komen aan de immateriële behoeften van het slachtoffer en zijn herstel bevorderen. Men denke bijvoorbeeld aan het vertoon van medeleven, het overbrengen van excuses, en meer in het algemeen, empathisch gedrag door professioneel geschoolde medewerkers. Waarom zou het volgen van die procedures, c.q. het vertonen van dat gedrag, niet aan

47 Omdat de materie gevoelig ligt: deze constatering houdt hierover geen (waarde-) oordeel in.

48 Zie in dit verband bijv. Rb. Zwolle 4 juli 2007, LJN BA8627. De rechtbank overweegt dat een stoeve en weinig welwillende afhandeling van een schade door een schaderegelingsbureau zich, in de vorm van een per saldo hogere schade, tegen de opdrachtgever van dat schaderegelingsbureau kan keren. De rechtbank merkt op dat een schaderegelingsbureau alleen al uit welbegrepen eigenbelang er goed aan doet te streven naar een goede verstandhouding met het slachtoffer (rov 2.37).



te merken zijn als een afdwingbare schadevergoeding in natura? Er is niets in het systeem van de wet dat daaraan in de weg staat. Een slachtoffer van letselschade komt in aanmerking voor vergoeding van 'nadeel dat niet in vermogensschade bestaat' (art. 6:106 lid 1 sub a BW), de rechter kan deze schade begroten 'op de wijze die het meest met de aard ervan in overeenstemming is' (art. 6:97 BW), en 'op vordering van de benadeelde schadevergoeding in andere vorm dan betaling van een geldsom toekennen' (art. 6:103 BW). Een andere grondslag is uiteraard de aanvullende werking van de redelijkheid en billijkheid (art. 6:2 lid 1 BW), die ook bij een verbintenis uit onrechtmatige daad tussen partijen over en weer tot verplichtingen kan leiden. Ten slotte is het in straffe gevallen uiteraard mogelijk dat de verzekeraar zich schuldig maakt aan een eigen onrechtmatige daad jegens het slachtoffer.<sup>49</sup> Het onderzoek laat immers eens te meer zien hoe kwetsbaar een letselschadeslachtoffer staat ten opzichte van zijn professionele wederpartij, en dat brengt voor de laatste onherroepelijke hoge zorgvuldigheidseisen met zich. Volledigheidshalve zij nog opgemerkt dat het tekortschieten van de verzekeraar op het hier bedoelde gebied hem ook rechten kan doen verliezen in het kader van de schadebeperkingsplicht van de benadeelde.<sup>50</sup>

Wellicht ten overvloede zij nog opgemerkt dat de rechter zich ook geenszins beperkt hoeft te voelen in zijn mogelijkheden om vorderingen te beoordelen die op dit soort emotionele belangen zijn gebaseerd. Ik benadruk dit in verband met het omstreden Jeffrey-arrest<sup>51</sup> waarin de Hoge Raad oordeelde dat een 'zuiver emotioneel belang' niet kwalificeert als een 'voldoende belang' in de zin van artikel 3:303 BW.<sup>52</sup> Op het terrein van de afwikkeling van letselschade hebben partijen immers steeds óók aanwijsbare financiële belangen, zodat reeds daarom de horde van 'voldoende belang' ex artikel 3:303 BW als genomen kan worden beschouwd.

49 Zie voor een recent voorbeeld Rb. Zutphen 16 november 2007, LJN BB8032. De rechtbank oordeelt handelen in strijd met Bedrijfsregeling 15 onrechtmatig jegens de benadeelde, en kent in verband daarmee een (hoger) bedrag aan smartengeld toe.

50 Vgl. in dit verband Rb. Arnhem 30 juni 2004, LJN AP6284. Een verzekeraar die m.b.t. reïntegratie niet de rol vervult die van hem verwacht mag worden, kan het slachtoffer later niet met terugwerkende kracht tegenwerpen zelf onvoldoende initiatief te hebben genomen (rov 7).

51 HR 9 oktober 1998, NJ 1998, 853 (ongeval na zwemtherapie). Tegen de in dit arrest uitgezette lijn zijn overtuigende argumenten aangevoerd. Zie voor een beknopte samenvatting C.E. du Perron, 'Genoegdoening in het civiele aansprakelijkheidsrecht', in: A.C. Zijderverld, C.P.M. Cleiren en C.E. du Perron, *Het opstandige slachtoffer, Genoegdoening in strafrecht en burgerlijk recht* (Preadviezen NJV 2003), Deventer: Kluwer, 2003, p. 105-161 (op p. 147 e.v.).

52 'Zonder voldoende belang komt iemand geen rechtsvordering toe'.

Daarnaast – en dat is fundamentele – wijst het hier besproken onderzoek uit dat een ‘zuiver emotioneel belang’ zoals in het Jeffrey-arrest werd gewogen en te licht bevonden, bij slachtoffers van letselschade en hun naasten eigenlijk niet bestaat: emotioneel herstel is nodig voor financieel herstel<sup>53</sup> en omgekeerd, de hele tegenstelling materieel/immatérieel is op dit terrein maar zeer betrekkelijk.<sup>54</sup> De Hoge Raad erkent dat overigens ook.<sup>55</sup>

In de regel zullen dit soort grondslagen echter niet ingeroepen hoeven te worden. Dit omdat de verzekeraars zichzelf direct of indirect aan tal van normen hebben gebonden die voldoende aanknopingspunten bieden om een verzekeraar op zijn werkwijze aan te spreken. Ik doel hier op de verschillende gedragsregels opgesteld door het Verbond van Verzekeraars, de NPP richtlijnen, en, last but not least, uiteraard op de Gedragscode Behandeling Letselschade.

Voor belangenbehartigers vloeit de verplichting om rekening te houden met de emotionele kant van het letselschadeproces en het herstel van het slachtoffer te bevorderen, voort uit de eigen contractuele verplichtingen jegens hun cliënt. Daarbij kan men er over redetwisten of die verplichtingen hun grondslag vinden in de uitleg van die overeenkomst, in de aanvullende werking van de redelijkheid en billijkheid (art. 6:2 lid 1 BW) of in de (op dit punt ongetwijfeld nog verder uit te kristalliseren) eigen professio-

53 Dit is uiteraard het meest tastbaar bij het herstel van het vermogen om loonvormende arbeid te verrichten.

54 Daarom is onjuist de *motivering*, onder verwijzing naar het Jeffrey-arrest, in Rb. Arnhem 16 mei 2007, NJF 2007, 367: “een juridische procedure is niet bedoeld om erkenning te verkrijgen (zie HR 9 oktober 1998, NJ 1998, 853). Daarom kan het voeren van een procedure niet worden beschouwd als een redelijk middel ter beperking van schade (te weten: geestelijk letsel) in de zin van art. 6:96 lid 2 sub a BW. De kosten voor die procedure komen dus niet op de voet van die bepaling voor toewijzing in aanmerking.” Hiermee zij overigens niets gezegd over de door de rechtbank genomen *beslissing* als zodanig, om het stelsel van de artikelen 6:96 lid 2 jo 241 Rv in het betreffende geval niet te doorbreken. Een oordeel over die beslissing als zodanig valt buiten het bestek van deze bijdrage.

55 Zie HR 11 maart 2005, LJN AR6657 (ABN AMRO/Nieuwenhuys): “De door het onderdeel voorgestane, beperkte uitleg zou ook leiden tot willekeurige onderscheidingen, omdat lichamelijk en psychisch welzijn nauw met elkander zijn verbonden: wat bij het ene individu tot uiting komt als lichamelijke klacht, zal bij de andere naar buiten komen in de vorm van een psychische klacht” (rov 4.1.2.). Uiteraard gaat het in deze uitspraak niet over precies hetzelfde, maar over de preventie van letselschade (meer bepaald: over het beschermingsbereik van artikel 7:658 BW). Maar als het onderscheid in die context willekeurig is, dan toch niet minder wanneer de schade zich reeds heeft verwezenlijkt.

nele standaard.<sup>56</sup> Voor het resultaat maakt dat niet uit: ook belangenbehartigers hebben zich zoveel mogelijk in te zetten voor het herstel van hun cliënt.

Daar blijft het echter niet bij. Die inzet voor het herstel van hun cliënt zijn belangenbehartigers niet alleen verplicht jegens die cliënt zelf. Gezien het belang van de aansprakelijke partij bij een optimaal herstel, durf ik de stelling aan dat een belangenbehartiger die op verwijtbare wijze negatieve mechanismen als secundaire victimisatie en secundaire ziektewinst bij zijn cliënt hun gang laat gaan of faciliteert, daardoor onrechtmatig kan handelen jegens de aansprakelijke partij. Wel zij te bedenken dat een verzekeraar die zich hierop wil beroepen, zelf wel zijn best moet hebben gedaan om het afwikkelingsproces in therapeutisch opzicht te optimaliseren (lees: toch wel wat meer dan tot dusver gemiddeld zijn best zal moeten doen). Anders zal het relativiteitsvereiste, meer specifiek het 'pot verwijt de ketel-verweer',<sup>57</sup> al snel aan toewijzing van een vordering op deze grondslag in de weg staan.

Mijn conclusie is dat de verplichting om zich rekenschap te geven van de emotionele kant van het letselschadeproces, en daardoor het herstel van het slachtoffer zoveel mogelijk te bevorderen, óók rust op belangenbehartigers en verzekeraars die zich niet aan de Gedragscode Behandeling Letselschade hebben gebonden. Dat die verplichting in de praktijk niet altijd eenvoudig af te dwingen zal zijn<sup>58</sup> doet aan dat principe niet af.

## **7.9 Concrete verbetermogelijkheden**

Hieronder ga ik in op een aantal concrete verbetermogelijkheden waarmee de in het onderzoek geconstateerde tekortkomingen zouden kunnen worden aangepakt. Het gaat hier om suggesties naar aanleiding van het onderzoek, niet om een doortimmerd verbeteringsprogramma. Volledigheid kan niet worden gepretendeerd. Maar het leek mij niettemin waardevol om vanuit het perspectief van het onderzoek een aantal verbetermogelijkheden te bespreken.

56 Hier is zeker een schone taak weggelegd voor de Stichting Keurmerk Letselschade. Zie voor het 'Keurmerkreglement Experts' en het 'Keurmerkreglement Advocatuur' [www.stichtingkeurmerkletselschade.nl](http://www.stichtingkeurmerkletselschade.nl)

57 Voor een recente toepassing zie HR 23 feb. 2007, LJN AZ6219 (ongeval tijdens zeilweekend).

58 Dat is overigens voor de verplichtingen die voortvloeien uit de Gedragscode niet wezenlijk anders.

### 7.9.1 *Verbeterde informatieverstrekking*

De resultaten van het onderzoek wijzen uit dat verbetering van de informatieverstrekking een eerste voorwaarde is om de beleving van het letselschadeproces door slachtoffers in positieve zin te veranderen. Informatie moet adequaat zijn voor wat betreft de inhoud, de toegankelijkheid, begrijpelijkheid, dosering en timing. Waar informatieverstrekking die aan deze vereisten voldoet uitblijft, schieten zowel belangenbehartiger als verzekeraar tekort. Veel geïnterviewden gaven aan er zeker baat bij te hebben gehad als ze hadden geweten wat hun te wachten stond en welke stappen genomen moesten worden. De echtgenote van een slachtoffer van een medische fout zei bijvoorbeeld:

“Je moet dus heel veel zelf uitzoeken. Er is dan wel internet, maar daar is ook niet iedereen handig in en je hoofd staat er ook niet altijd naar. En misschien ben je ook niet zo toegankelijk op dat moment voor dat soort dingen, omdat je midden in de sores zit natuurlijk. Wat ik bijvoorbeeld miste: als je ambtenaar was, zoals [naam slachtoffer] in het onderwijs, dan kreeg je voor die verandering in je ziektekosten een tegemoetkoming in je ziektekosten; dat valt weg als je in de WAO terecht komt. Maar dat kan je toch wel weer aanvragen bij het ministerie. Het kon, maar dat soort dingen weet je niet. Daar moet je dus allemaal achterkomen. [...] En ik zou het prettig vinden als je van het revalidatiecentrum bijvoorbeeld een brief krijgt met: ‘Nou, je man is ambtenaar, je kunt dat en dat aanvragen. De mogelijkheid bestaat van een persoonsgebonden budget; ik noem maar wat. Dat kun je daar en daar aanvragen als je daar en daar woont.’ Dat het ook wel een beetje gericht is. Dat soort dingen. En dat je dan een brief krijgt en dat je misschien op dát moment daar niet voor in de stemming bent, maar dat ze bijvoorbeeld in een gesprek zeggen: ‘Bewaar die brief, want misschien dat je in de toekomst nog eens wilt weten hoe iets zit.’ Met websites erop. Dat heb ik wel een beetje gemist hoor.”

Dat adequate informatie van groot belang is spreekt ook uit de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL)<sup>59</sup> en uit de beide reglementen van de Stichting Keurmerk Letselschade (SKL).<sup>60</sup> Ook Bedrijfsregeling 15 van het Verbond van Verzekeraars geeft hiervan blijk.<sup>61</sup> Maar de lat zou eigenlijk aanzienlijk hoger moeten worden gelegd. De ambitie zou moeten zijn om het slachtoffer zodanig te informeren en geïnformeerd te houden dat hij zoveel als mogelijk en gewenst zélf betrokken kan zijn bij de uitvoering van zijn eigen afwikkelingstraject – in afstemming met zijn

59 Zie met name beginsel 2.

60 Zie paragraaf 4.4. van beide keurmerkreglementen.

61 Bedrijfsregeling no. 15 (Gedragsregels bij de behandeling van personenschade in het verkeer), artikel 2.

belangenbehartiger uiteraard. Informatie met als doel niet minder dan *empowerment*.<sup>62</sup> Dát stimuleert herstel, en is ook waar slachtofferorganisaties voor pleiten.<sup>63</sup> Daarvoor is veel meer nodig dan de norm dat het slachtoffer in beginsel van ieder schriftelijk contact tussen belangenbehartiger en verzekeraar een kopie krijgt (GBL beginsel 2 sub h; keurmerkrelementen art. 4.4.4) en dat hij 'minimaal eens per twee maanden' door zijn belangenbehartiger op de hoogte wordt gehouden (keurmerkrelementen art. 4.4.3.).

Om het slachtoffer optimaal in staat te stellen om in het afwikkelingsproces te participeren zou in de eerste plaats meer algemene informatie voor slachtoffers beschikbaar moeten zijn. Niet alleen over de schadeafwikkeling in enge zin, maar over alle aspecten waar slachtoffers mee te maken kunnen krijgen. Slachtoffers zouden niet overgeleverd moeten zijn aan de informatieve potpourri van het internet, vol websites van aanbieders met – al of niet duidelijk kenbaar – eigen commerciële belangen. Er zou voldoende verifieerbaar onpartijdige en objectieve informatie verkrijgbaar moeten zijn. Nu zijn juist op dit punt de laatste tijd al goede stappen gezet. De website verkeersongeval.nl van het NPP blijkt in een grote behoefte te voorzien. En in het kader van de GBL is de Gids Behandeling Letselschade ontwikkeld met daarin een waardevol overzicht voor slachtoffers. Een initiatief uit de markt dat op een Wikipedia-achtige manier tot meer informatiemogelijkheden zou kunnen leiden is mijnletsel.nl. Maar tot dusver is de aldus beschikbare onpartijdige en objectieve informatie toch wel tamelijk algemeen, hoofdzakelijk gericht op de schadeafwikkeling in enge zin, en vooral procedureel van aard. Het zou voor slachtoffers die dat willen mogelijk moeten zijn om ook aan andere, aan meer gedetailleerde en aan meer inhoudelijke informatie te komen. Internet lijkt hiervoor het medium bij uitstek. Dat het NPP plan-

62 *Empowerment* wordt wel gedefinieerd als een proces waarbij een individu vertrouwen ontwikkelt in de eigen vaardigheden om een bepaald doel te bereiken. Hierbij ontwikkelt het individu het gevoel controle en invloed te kunnen uitoefenen in de situatie waarin hij zich bevindt. Zie B. Lierop en T. van Zaeyen, 'Meer kansen door empowerment', *Maandblad Reïntegratie* 2003, nr 3, p. 4-8. Het begrip stamt uit het gezondheidsonderzoek. Een pionier op dit terrein is Rappaport. Hij geeft de volgende definitie: "Empowerment is an innovation in health research, which is argued to enhance one's sense of control in personality, cognition and motivation. Empowerment stimulates victims to improve their access to information and to stimulate their capacity to use it. Furthermore, empowerment enhances careful communication between victim and representative, preventing the loss of control and temper too high expectations". J. Rappaport, 'The power of empowerment language', *Social Policy*, 1985 nr. 16, p. 15-21.

63 Zie G.W.L. Verburg-Balke en D.A. van Eden, 'Empowerment van de whiplashpatiënt in het letselschadetraject', *TVP* 2005 p. 133-135.

nen koestert om verkeersongeval.nl verder uit te breiden kan daarom alleen maar worden toegejuicht.

### 7.9.2 *Up-to-date informatie over het eigen individuele afwikkelingstraject*

Naast algemene informatie veronderstelt het in staat gesteld worden om te participeren in het afwikkelingsproces uiteraard ook informatie die betrekking heeft op het eigen individuele afwikkelingstraject. Ook op dit punt is het de laatste tijd niet stil geweest. In het kader van de GBL heeft de Universiteit van Tilburg een pilot uitgevoerd met een interactief behandelplan op internet.<sup>64</sup> Dat gaf het slachtoffer niet alleen te allen tijde inzage in zijn dossier en de stand van zaken, maar ook de mogelijkheid om daarin zelf inbreng te geven.<sup>65</sup>

Het stokje op dit punt lijkt echter te worden overgenomen door een aantal partijen in de markt. In de eerste plaats moet ABZ worden genoemd, een bedrijf dat zich toelegt op het aanbieden van interactieve webservices ter verbetering van bedrijfsprocessen. ABZ is bezig met de verdere ontwikkeling van 'Letselsuite', een online dossiervolgsysteem voor letselschade waarin WA-verzekeraars, belangenbehartigers en experts gezamenlijk de voortgang van de afwikkeling kunnen bijhouden.<sup>66</sup> Anders dan bij de pilot van de UvT heeft de benadeelde bij Letselsuite niet de mogelijkheid zelf inbreng te geven ('dat dient hij over te laten aan zijn belangenbehartiger', aldus ABZ),<sup>67</sup> maar wél om via een persoonlijke pagina over de schouder van de professionals mee te kijken.<sup>68</sup> ABZ mikt vooralsnog alleen op verzekeringsmaatschappijen als klant. Belangenbehartigers komen alleen in beeld voorzover zij dossiers doen met een participerende verzekeringsmaatschappij. Momenteel heeft ongeveer de helft van de

64 Zie hierover Corry van Zeeland, Ronald Leenes, Jelle van Veenen and Janneke van der Linden, 'Handling Personal Injury Claims PICE', in: M. van Engers, *Legal Knowledge and Information Systems*. Jurix 2006: The Nineteenth Annual Conference. Frontiers in Artificial Intelligence and Applications, Vol. 152, 2006, IOS Press Amsterdam 2006, p. 131-140.

65 Hiervoor zijn wel een aantal waarborgen bedacht, waaronder de waarschuwing in de instructies om altijd eerst de eigen belangenbehartiger te raadplegen alvorens imput te geven, en de mogelijkheid voor de belangenbehartiger om informatie (waaronder adviezen over welke imput (niet) te geven) voor het slachtoffer toe te voegen die alleen voor het slachtoffer zichtbaar is. Zie Van Zeeland e.a. 2006 p. 134.

66 Zie <http://www.abz.nl/services/letselsuite/>.

67 Bron: 'Benadeelde krijgt inzicht in afwikkeling letselschade', VVP, Weekblad voor financiële dienstverleners, 15 augustus 2007.

68 Voor een demo zie <http://www.abz.nl/services/letselsuite/algemeen/demo/benadeelde/benadeelde.html>.

WAM-verzekeraars het voornemen om met Letselsuite te gaan werken. De mate van participatie door belangenbehartigers moet worden afgewacht. Overigens staat niets eraan in de weg dat het slachtoffer toegang krijgt tot Letselsuite wanneer zijn belangenbehartiger er niet voor voelt om met het systeem te werken,<sup>69</sup> maar de toegevoegde waarde voor het slachtoffer zal dat niet ten goede komen.

Anderzijds zijn er initiatieven met digitale dossiers die juist het slachtoffer als vertrekpunt nemen. Het al eerder genoemde mijnletsel.nl is bezig met de ontwikkeling van de functie 'Mijn dossier' waarmee het slachtoffer voor zichzelf een eigen digitaal dossier kan aanleggen.<sup>70</sup> Wanneer hij zijn belangenbehartiger daartoe bereid vindt kan hij met deze via 'Mijn dossier' communiceren en kan deze content toevoegen, waardoor de functie ook werkelijk een bron van informatie over het individuele afwikkelingstraject kan worden. Ook sommige letselschadebureaus experimenteren momenteel met het via internet voor slachtoffers toegankelijk maken van hun eigen dossier. Een mooi voorbeeld is 'Mijn dossier online' van Korevaar Van Dijk.<sup>71</sup> Deze webfaciliteit geeft de benadeelde gedetailleerd inzicht in de stand van zaken van zijn afwikkelingstraject en biedt daarnaast de mogelijkheid om een 'dagboek' bij te houden. Hier is de content van het digitale dossier dus primair afkomstig van de belangenbehartiger.

Wat de beste manier is om in een dergelijke webfaciliteit de rol van het letselschadeslachtoffer te operationaliseren is ondertussen een interessant inhoudelijk probleem. Onderzoek naar *empowerment* door middel van websites wijst uit dat systemen waarbij het slachtoffer op een of andere wijze zelf input kan geven de beste resultaten geven.<sup>72</sup> Op de Vrije

69 Meer bepaald staat daaraan niet in de weg artikel 3 lid 2 van Bedrijfsregeling 15 (Gedragsregels bij de behandeling van personenschade in het verkeer) dat inhoudt dat wanneer een belangenbehartiger twee maanden niet reageert, de verzekeraar hem een termijn van nog een maand kan stellen, na ommekomst waarvan het hem vrij staat om rechtstreeks contact met de benadeelde op te nemen. Zulks naar de letter niet, omdat dit artikellid handelt over het opvragen van informatie rechtstreeks bij het slachtoffer, en daarvan is bij Letselsuite geen sprake, en evenmin – en dat is fundamentele – naar de geest, omdat het up-to-date overzicht van de stand van zaken dat Letselsuite het slachtoffer biedt in zijn belang is, en niets van doen heeft met de ratio van het contactverbod: de bescherming van het slachtoffer tegen het risico dat hij zich op enigerlei wijze bindt of zijn positie verzwakt zonder dat zijn belangenbehartiger hem vooraf heeft kunnen adviseren.

70 Zie <http://www.mijnletsel.nl/Mijn%20Dossier>.

71 <http://www.korevaarvandijk.nl/site>. Ook deze site heeft een demo.

72 R. Hurling, B.W. Fairley, & M.B. Dias, 'Internet-based exercise intervention systems: Are more interactive designs better?', *Psychology and Health*, 2006 nr. 21, p. 757-772.

Universiteit wordt momenteel gewerkt aan de ontwikkeling van een onderzoek naar *empowerment* van letselschadeslachtoffers door middel van interactieve websites.<sup>73</sup> Doel is het verzamelen van empirisch bewijs voor het positieve effect van dit soort internetfaciliteiten, en meer inzicht in de aspecten die voor dat effect oorzakelijk zijn. Het doet deugd om te zien dat verschillende marktpartijen de uitdaging die hier ligt willen aangaan. Met de nodige wetenschappelijke, politieke én juridische steun in de rug, zou de ontwikkeling van dit soort internetfaciliteiten op termijn wel eens een fundamentele verbetering van het letselschadeproces te weeg kunnen brengen.

Dit gezegd hebbende zij benadrukt dat *empowerment* van letselschadeslachtoffers natuurlijk niet een kwestie is van een website in het leven roepen en dan gaat de rest vanzelf. Voor *empowerment* is veel meer nodig, in de eerste plaats een bepaalde attitude ten opzichte van het slachtoffer en zijn rol in de afwikkeling, en de bereidheid bij belangenbehartigers en verzekeraars om in de optimalisering van die rol voldoende tijd en geld te investeren. Maar internet biedt hier beslist allerlei tot voor kort onvermoede mogelijkheden die alleszins de moeite waard zijn om gericht te exploreren.<sup>74</sup>

### 7.9.3 *Een vaste plaats voor persoonlijk contact tussen slachtoffer en wederpartij*

De volgende mogelijke verbetering kan naar zijn aard niet worden gerealiseerd door middel van internet, integendeel. Voor een meer therapeutisch ingericht letselschadetraject blijkt het persoonlijke contact tussen slachtoffer en de wederpartij van groot belang te zijn. Dat contact dient dan wel van een bepaalde kwaliteit te zijn. Voor de beleving van *interactional justice* worden vriendelijkheid, openheid en rechtvaardiging door de wederpartij van diens handelen in de interactie als cruciaal gezien. Nu voorziet de Gedragscode reeds in meer persoonlijk contact tussen slachtoffer en verzekeraar door middel van zogenaamde intakegesprekken en driegesprekken<sup>75</sup> en ook Bedrijfsregeling 15 bevat verschillende

73 Dit onderzoek wordt ontwikkeld in het kader van IGER. Of het er daadwerkelijk van komt hangt ondermeer af van de vraag of externe financiering kan worden verkregen.

74 Op het terrein van de gezondheidszorg bestaat al langer aandacht voor het zogenaamde E-health, dat allerlei aantrekkelijke perspectieven biedt. Zie daarover het rapport *E-health in zicht*, Raad voor Volksgezondheid en Zorg, Den Haag 2002.

75 BGL beginselen 6 en 13.



bepalingen die persoonlijk contact beogen te stimuleren.<sup>76</sup> Het inzicht dat persoonlijk contact belangrijk is voor de kwaliteit van de schadeafwikkeling is als zodanig ook niet nieuw. Ook de Stichting De Ombudsman deed in haar rapport de aanbeveling dat partijen zo snel mogelijk na het ongeval bij elkaar komen om kennis te maken, de omstandigheden door te nemen en de materie te verkennen.<sup>77</sup> Het hier beschreven onderzoek onderstreept eens te meer het belang hiervan, en nodigt uit om op de ingeslagen weg verder te gaan.

Het aardige aan dit verbeterpunt is dat reeds met verbluffend eenvoudige maatregelen een substantiële verbetering kan worden bewerkstelligd van de wijze waarop het slachtoffer de interactie met zijn wederpartij beleeft. Sommige verzekeringsmaatschappijen hebben reeds jaren geleden de praktijk ingevoerd om meteen bij de melding van een personenschade telefonisch contact op te nemen met het slachtoffer.<sup>78</sup> Sinds 2002 bevat Bedrijfsregeling no. 15 expliciet de bepaling dat de verzekeraar binnen twee weken al dan niet telefonisch rechtstreeks contact opneemt met de benadeelde.<sup>79</sup> 'Meteten bellen' houdt in dat op een empathische manier wordt geïnformeerd hoe het met het slachtoffer gaat, de rol van de verzekeraar wordt uitgelegd en zo mogelijk meteen concrete afspraken worden gemaakt over het vervolg.<sup>80</sup> Enige tijd terug is ook de verzekeringsmaatschappij Unigarant dit gaan doen in het kader van een aantal maatregelen om de personenschadebehandeling te verbeteren. Unigarant heeft gemeld dat de genomen maatregelen tot kortere doorlooptijden en tot minder problematische dossiers hebben geleid.<sup>81</sup> Gezien de uitkomsten van het hier besproken onderzoek kan dat niet verbazen.

Maar onmiddellijk telefonisch contact kan uiteraard niet meer zijn dan een goed begin. Verzekeraars zouden veel meer kunnen doen. Het is van groot belang dat verzekeraars de aanspreekbaarheid van hun organisatie vergroten, en op een doordachte manier persoonlijk contact het

76 Bedrijfsregeling no. 15 (Gedragsregels bij de behandeling van personenschade in het verkeer), onder meer der artikelen 2, 3 lid 2 en 4 lid 1.

77 Stichting De Ombudsman 2003, p. 42.

78 Initiatieven tot de stimulering van een actieve schaderegeling, waarvan 'meteten bellen' een onderdeel is, stammen al uit de jaren zeventig, met voorrekkers als J.L.M. Misana en R.A. Salomons. Zie bijv. de bijdragen van D. Peeperkorn en K. Gregorius in: A. Hammerstein e.a., *Begroting van schade, verandering en verzekering*, Inleidingen symposion LSA 1994, Lelystad: Vermande, 1994.

79 Bedrijfsregeling no. 15 (Gedragsregels bij de behandeling van personenschade in het verkeer), artikel 4 lid 1.

80 Belangrijk voor deze situatie is wel hetgeen is vastgelegd in beginsel 6 van de GBL: er worden geen afspraken gemaakt die het slachtoffer binden.

81 *PIV-Bulletin* 2006.

slachtoffer inbouwen in het gehele afwikkelingsproces. Doorbreek de anonimiteit van 'dat grote betonnen gebouw met die glimmende ramen'. En van belangenbehartigers mag worden verwacht dat zij in het belang van hun cliënt daaraan zoveel mogelijk hun medewerking verlenen.<sup>82</sup>

#### 7.9.4 *Verbetering perceptie van de verzekeraar door het slachtoffer*

Het is hierbij uiteraard wel van belang dat het persoonlijke contact met het slachtoffer van de gewenste kwaliteit is. In de opleiding van schadebehandelaars zou meer aandacht kunnen worden besteed aan de bejegening van slachtoffers en de gevoelige momenten die zich bij een schadeafwikkeling kunnen voordoen. Gevoelsreflecties over het leed van het slachtoffer zijn niet onprofessioneel, integendeel. Meer in het algemeen kan op het punt van die bejegening nog veel worden geprofessionaliseerd, niet alleen bij het persoonlijke contact. Ook op het punt van de correspondentie kan nog het nodige worden verbeterd. Veel min of meer standaard gebruikte correspondentie is primair geredigeerd met het oog op de belangenbehartiger als geadresseerde, en niet getoetst op de beleving van het slachtoffer die er een afschrift van ontvangt. Dat gaat zelfs zover dat de Gedragscode in de mogelijkheid voorziet dat de belangenbehartiger geen afschrift doorstuurt omdat het bericht 'qua toon of inhoud kwetsend is voor het slachtoffer'.<sup>83</sup> Dat móet beter kunnen. De meeste gevoelige situaties en onderwerpen zijn niet uniek. Het moet mogelijk zijn om alle correspondentie te laten voldoen aan de eisen die daar vanuit het perspectief van het slachtoffer redelijkerwijs aan kunnen worden gesteld. Een wenk voor allen die correspondentie opstellen voor of namens verzekeraars: denk maar hoe u zou willen dat het geformuleerd wordt als het slachtoffer uw eigen moeder is.<sup>84</sup> Het gaat dan niet alleen om tactvoller formuleringen, maar ook om toelichting voor het slachtoffer op het perspectief van de verzekeraar. Geef inzicht in de gemaakte en te maken afwegingen. Motiveer zorgvuldig en begrijpelijk waarom bepaalde informatie onontbeerlijk is, bepaalde stappen noodzakelijk zijn, bepaalde standpunten worden ingenomen. Het moet mogelijk zijn dat begrippen uit de *interactional justice* theorie zoals 'openheid en rechtvaardiging door de wederpartij van diens handelen in de interactie' door verzeke-

82 Vgl. in dit verband *RvT* 16 april 2007, 2007/038. De Raad van Toezicht oordeelt o.a. dat de verzekeraar een thuisbezoek mag verlangen. 'Een dergelijk bezoek is bij de afwikkeling van een letselschadeclaim van enige omvang gebruikelijk en wordt geacht te passen in een actief schaderegelingsbeleid waartoe een verzekeraar gehouden is.'

83 Beginsel 2 sub i. GBL.

84 Ik ontleen deze gedachte aan M.A.M. Westerhof, 'Ontzorgen bij letselschade helpt', *TVP* 2007 p. 130-133.

raars op een professionele manier wordt geoperationaliseerd. Dit uiteraard niet alleen in de correspondentie, maar vooral ook in het persoonlijke contact, dat in het algemeen veel geschikter is voor het overbrengen van dit soort complexe en soms zelfs enigszins tegenstrijdige boodschappen.

Dit verbeterpunt houdt echter ook een prikkelende opdracht aan de belangenbehartigers in. Ten behoeve van het welzijn van zijn cliënt dient een belangenbehartiger zich te onthouden van onnodige negatieve beeldvorming van de verzekeraar. Het beeld bestaat dat de praktijk op dit punt uiteenlopend is. Uit het rapport van de Stichting De Ombudsman stamt het citaat:

“Toen de advocaat hoorde om welke verzekeringsmaatschappij het ging, zij hij: ‘Nou mevrouw, bereid u zich maar voor op een lang gevecht. Deze verzekeraar gaat over lijken’<sup>85</sup>

Met een dergelijke introductie lijkt de kans niet groot dat het betreffende slachtoffer ooit nog het gevoel zal kunnen krijgen dat haar werkelijk recht gedaan is, hoe de afwikkeling van haar zaak ook afloopt. Zo moet het dus niet. In het belang van hun eigen cliënten moeten belangenbehartigers weerstand bieden aan de verleiding om de zwartepiet onnodig bij de verzekeraars te leggen. Ik ben mij bewust dat het hier om een moeilijke opdracht kan gaan, met name als het inderdaad gaat om een verzekeraar met een terughoudend afwikkelingsbeleid. Toch is het zaak dat de beroepsgroep zich dit belang expliciet aantrekt. Zonder gerichte inspanningen op dit punt is de verleiding domweg te groot om, voor wat betreft de presentatie van de wederpartij aan de eigen cliënt, de weg van de minste weerstand te bewandelen.

Die dreiging van de-weg-van-de-minste-weerstand heeft veel facetten. Wie rondkijkt op internet kan bijvoorbeeld zien dat er aanbieders zijn die zich profileren met het binnenhalen van het hoogste schadebedrag. Het in het vooruitzicht stellen van een ‘maximale claim’ kan populair maken bij leken die het beeld hebben dat hoe assertiever een belangenbehartiger te werk gaat, hoe hoger de schadevergoeding wel zal uitvallen. Zonder te dramatiseren kan men zeggen dat de beroepsgroep blootstaat aan een bepaalde verleiding om bij de (potentiële) cliënt hoge verwachtingen te laten ontstaan. En als er dan tegenslagen komen, hoe groot is dan de verleiding om dit aan een onredelijke opstelling van de verzekeraar te wijten? Het belang van de cliënt eist een reële voorstelling van zaken. En wanneer desondanks aan bepaalde verwachtingen niet kan worden voldaan, heeft de belangenbehartiger eveneens de plicht om de

85 Stichting De Ombudsman, 2003 p. 21.

weg van de minste weerstand te vermijden, en het slachtoffer eerlijke informatie te verschaffen over het hoe en waarom van de opstelling van de wederpartij. Of misschien nog beter: om die wederpartij zelf in staat te stellen om zijn opstelling tijdens een persoonlijk contact nog eens toe te lichten.

Kremer heeft opgemerkt dat de dreiging van de-weg-van-de-minste-weerstand ook kan spelen met betrekking tot de voortgang:

“Wij merken nogal eens in de praktijk dat belangenbehartigers net als verzekeraars de nodige werkvoorraden hebben, waardoor zaken soms wat langer duren dan gepland is. Klaagt het slachtoffer er bij zijn belangenbehartiger over al twee maanden niets te hebben gehoord, dan zal de belangenbehartiger eerder zeggen dat de verzekeraar daar schuld aan heeft, dan dat hij er zelf nog niet aan is toegekomen. Met een digitaal behandelplan kan het slachtoffer zien hoe de zaken er werkelijk voor staan.”<sup>86</sup>

Kortom, het gaat hier om een mechanisme waartegen de beroepsgroep zich in het belang van zijn cliënten op adequate wijze dient te wapenen. De beide reglementen van de Stichting Keurmerk Letselschade bevatten op punten zoals het voorkomen van onrealistische verwachtingen en onnodige negatieve beeldvorming van de wederpartij nog geen normen. Het opnemen daarvan zij van harte aanbevolen. Daarnaast zou het de beroepsgroep zeer sieren wanneer, behalve slachtoffers, ook verzekeraars over de niet-naleving van de reglementen een klacht bij het Keurmerk zouden kunnen indienen. Een dergelijke klachtmogelijkheid zou de lovenswaardige erkenning inhouden dat álle bij de afwikkeling betrokken partijen belang hebben bij een behandeling van het slachtoffer waarin diens herstel voorop staat.

#### 7.9.5 *Praktische, sociale en psychologische ondersteuning*

Reeds het rapport van de Stichting De Ombudsman signaleerde dat slachtoffers een duidelijke behoefte hebben aan meer ondersteuning, waarbij er ook aandacht is voor de praktische en de emotionele kant.<sup>87</sup> In dit verband werd voorgesteld om naast de juridische belangenbehartiging een vorm van coaching in te voeren, waarbij slachtoffers met blijvende beperkingen worden begeleid door afgestudeerden van de HBO opleiding Sociaal-Juridische Dienstverlening (SJD'ers). Ook uit het VU-onderzoek bleek een grote behoefte aan meer ondersteuning dan alleen het werk dat

86 *PIV-Bulletin* 2007 nr. 1 p. 4. Hetgeen Kremer hier te berde brengt illustreert hoe een digitaal dossier ook op dit punt een positieve bijdrage zou kunnen leveren.

87 Stichting De Ombudsman, 2003 p. 41 e.v.

een belangenbehartiger pleegt te doen. Een eerste aspect dat er bij de interviews uitsprong, was de grote administratieve belasting die het letselschadetraject voor slachtoffers met zich kan brengen:

“Volgens mij hebben wij nog nooit zoveel papierwerk moeten doen, en we hebben wekelijks waarschijnlijk wel een uur of vijf tot tien nodig om alles goed te krijgen.”

Ironisch genoeg werd de correspondentie van de eigen belangenbehartiger op dit punt soms juist als een extra belasting ervaren:

“Je bent niet thuis in de brieven die de advocaat aan je stuurt, waar gegoooid wordt met moeilijke woorden en zinnen die je zes keer moet lezen voordat je ze snapt. Nee, ik vond het absoluut niet prettig.”

Het is duidelijk dat hier een redelijke hulpvraag ligt die in het huidige systeem nagenoeg onbeantwoord blijft. Dit niet alleen op het punt van de administratieve belasting, maar meer in het algemeen met betrekking tot allerlei vormen van praktische, sociale en psychologische ondersteuning waarvoor het eigen sociale netwerk van het slachtoffer tekort schiet. Wat de praktische hulp betreft, zie bijvoorbeeld de bijdrage elders in dit nummer over de ervaringen van Achmea met opvang van de acute hulpvraag na een ongeval.<sup>88</sup> Het zou de moeite waard zijn om al dit soort hulpvragen nauwkeuriger in kaart te brengen, te bedenken hoe daaraan het beste zou kunnen worden voldaan, en het gesprek aan te gaan over de vraag onder welke omstandigheden het redelijk is om van de aansprakelijke partij te verlangen dat hij de kosten van dit soort ondersteuning voor zijn rekening neemt. Misschien dat hiervoor een systeem kan worden ontwikkeld dat vergelijkbaar is aan de vaststelling van de behoefte aan huishoudelijke hulp.<sup>89</sup>

#### 7.9.6 *Casemanagement*

Als men gaat nadenken over de mogelijkheden voor meer praktische, sociale, en psychologische ondersteuning van slachtoffers, komt men vroeg of laat uit bij het onderwerp van het zogenoemde casemanagement. Een van de redenen waarom op het punt van het welzijn van slachtoffers veel, eigenlijk best voor de hand liggende verbeteringen maar niet van de grond willen komen, is dat niet duidelijk is wie daar dan de verantwoor-

88 M.A.M. Westerhof, ‘Ontzorgen bij letselschade helpt’, *TVP* 2007 p. 130-133.

89 Zie o.a. R.E.E.M. Artoos, ‘Knelpunten in de vaststelling van de huishoudelijke hulpbehoefte’, *TVP* 1999 p. 29-32.

delijkheid voor zou moeten nemen. Anders gezegd: dat er op dit punt zo veel te wensen overblijft, heeft ongetwijfeld iets van doen met de versnipperde verantwoordelijkheid die het huidige stelsel kenmerkt. Alle professionals die bij een geval van letselschade zijn betrokken, zijn slechts verantwoordelijk voor hun eigen ding. Over het totale traject – van de ambulance tot de vaststellingsovereenkomst – voert niemand de regie, behalve voor zover het slachtoffer daar zelf toe in staat is. En hoe capabel soms ook, het slachtoffer is in dit opzicht in elk geval nooit meer dan een beginner.<sup>90</sup> En zo kom ik bij het onderwerp van professioneel en integraal casemanagement.

Een probleem met het onderwerp casemanagement is dat er heel uiteenlopende dingen onder kunnen worden verstaan, mede afhankelijk van het perspectief dat men inneemt, dat van de verzekeraar, de belangenbehartiger of het slachtoffer. Voor de verzekeraar is de casemanager in eerst instantie de eigen dossierbehandelaar, althans degene die voor de maatschappij de regie voert over de afwikkeling van de schade. Voor de belangenbehartiger geldt dat hij bij het woord casemanager in eerste instantie aan zich zelf zal denken of althans aan iemand die verbonden zou moeten zijn aan zijn kantoor of werkt in zijn opdracht. Hij is immers degene die de belangen van het slachtoffer behartigt.

Het perspectief van het slachtoffer kan niet anders dan een integraal perspectief zijn. Het ongeval heeft zijn leven verstoord en wil hij dat weer op de rails krijgen dan gaat het om veel meer dan alleen de afwikkeling van de schade. Een therapeutisch perspectief op het letselschadetraject sluit daar bij aan. Als men het herstel van het slachtoffer tot uitgangspunt neemt, komt in beeld dat het letselschadetraject in de traditionele zin eigenlijk vooral betrekking heeft op één aspect van dat herstel, namelijk herstel in financiële zin. Dit terwijl herstel een praktische, medische, sociale, psychologische én financiële dimensie heeft. Op al deze domeinen dient herstel plaats te vinden wil het slachtoffer de draad van zijn leven weer op kunnen pakken. Voor dit herstel in brede zin vindt het slachtoffer in de huidige praktijk nergens een aanspreekpunt. Ook niet bij zijn juridische belangenbehartiger, omdat in elk geval het praktische en medische herstel buiten diens perspectief pleegt te vallen (daarvoor komt die belangbehartiger vaak ook te laat in beeld), en het sociale en psychologische voor het merendeel ook. Voor het slachtoffer is het ongeval waardoor hij gewond raakte het begin van een lange reis langs veel verschillende instanties en professionals, met geen of gebrekkige samenwerking en bitter weinig onderlinge communicatie. Alomvattende begeleiding is er niet, laat staan dat er sprake is van 'één loket'.

90 Toevallige uitzonderingen daargelaten.

Dat begint overigens al bij de behandelende sector. Al jaren geleden hebben Hennekam en De Vries geconstateerd dat de medische zorg rond slachtoffers met ernstig letsel veel beter gecoördineerd kan worden en hebben gepleit voor een zogenaamde zorgcoördinator.<sup>91</sup> Daarmee wordt bedoeld iemand die ervoor zorgt dat de afstemming tussen de verschillende behandelende medici (het ziekenhuis, verpleeg- en revalidatiecentra) goed verloopt, dat de medische handelingen goed worden vastgelegd en dat expertises niet te laat maar ook niet te vroeg plaatsvinden. Voorts dat de familie wordt geïnformeerd en begeleid, dat in de thuissituatie dingen geregeld worden, dat de contacten met de verzekeraar en de financiers worden behartigd en dergelijke. De gedachte was dat de zorgcoördinator op basis van een eindverslag het proces op een given moment zou kunnen overdragen aan de verzekeraar en de belangenbehartiger, die de schade vervolgens afwikkelen.<sup>92</sup>

In het traject daarna is echter evengoed behoefte aan integraal professioneel casemanagement. Het lijkt duidelijk dat dit niet de taak van de juridisch belangenbehartiger zelf kan zijn, het gaat hier eerder om een vorm van maatschappelijk werk. Een advocaat of letselschade-expert is daarvoor ook gewoon veel te duur. Maar misschien kunnen wel stappen in deze richting worden gezet door personen die bij het kantoor van de belangenbehartiger in dienst zijn of in diens opdracht werken. Dat ware dan wel zo te organiseren dat ook de verzekeraars op de professionaliteit en kostenefficiënte van die inzet kunnen vertrouwen. Zou het niet de moeite waard zijn om eens een pilot te organiseren om hiermee ervaringen op te doen? Misschien iets voor een werkgroep van het NPP om zich eens over te buigen?

## **7.10 Conclusie**

Het hier beschreven onderzoek levert belangrijke inzichten op in de therapeutische en antitherapeutische mechanismen die bij de afwikkeling van letselschade een rol spelen. Die inzichten nodigen uit tot verbeteringen van het afwikkelingsproces. Waar het om gaat is dat het herstel van het slachtoffer daarin daadwerkelijk de prioriteit krijgt die het toekomt. Tal van concrete verbetermogelijkheden dienen zich aan. Het is van belang om te beseffen dat het hier niet om goedbedoelde geitenwollensokkenpraat gaat. De resultaten van het onderzoek hebben in potentie serieuze consequenties. Want als het écht goed is voor het herstel van het slachtoffer, is zowel de aansprakelijke partij als de belangenbehartiger er

91 J.F.M. Hennekam en W.S. de Vries, 'Reïntegratie van slachtoffers van letsel-schaden door de aansprakelijkheidsverzekeraar', TVP 2001 p. 81-85, op p. 83.

92 Hennekam en De Vries, 2001 p. 83.

in principe ook juridisch toe verplicht. Herstel gaat immers vóór schadevergoeding. Voor verzekeraars bestaat uiteraard ook een economisch argument. Investeren in een 'beter' schadeafwikkelingstraject zou in principe ook rendabel moeten zijn. Dat is in een individueel dossier natuurlijk lang niet altijd even goed zichtbaar. Maar op macroniveau zouden extra kosten zonder meer terugverdiend moeten kunnen worden door beperking van de schade-omvang. Op naar een afwikkelingstraject waarin herstel daadwerkelijk voorop staat!